VPAC-100022-02-257

Bogotá D.C., 16 de octubre de 2026

Doctor
FELIPE AUGUSTO DIAZ SUAZA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
sandboxconvergente@crcom.gov.co

Referencia: Respuesta a la consulta pública para la reformulación del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Apreciado Director,

Reciba un cordial saludo. **Partners Telecom Colombia S.A.S.** (en adelante, **PTC"**), se permite presentar sus comentarios frente al documento "Hacia un nuevo marco de innovación regulatoria", publicado en el marco de la consulta pública para la reformulación del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, estando dentro del plazo previsto, previas las siguientes consideraciones generales.

I. ASPECTO GENERAL

PTC destaca positivamente el objetivo planteado por la Comisión, por el cual, se quieren optimizar las alternativas que abordan los agentes en el ecosistema digital vigente. En este sentido, comparte la importancia de encontrar mecanismos de optimización e incentivos a la innovación y generación de propuestas ante las autoridades del sector.

Lo anterior resulta relevante, pues, bajo las métricas y resultados hasta ahora abordados, se ha evidenciado que algunas de las propuestas de innovación no requieren *per se* la eliminación temporal o permanente de una disposición regulatoria, siendo suficiente la aplicación integral y razonable de la regulación.

En este sentido, muchas de las alternativas presentadas en los sandbox ante la Comisión han resultado infructuosas por la rigidez de las reglas para su aprobación. Por ello, abordar mecanismos alternativos en una misma ruta de atención, no solo incentivará a los agentes del sector, sino que también permitirá dinamizar nichos de negocio que apoyen con el reequilibrio del mercado bajo el entorno de concentración existente.

PTC destaca la arquitectura del Sistema Integral de Mecanismos Alternativos de Regulación y Experimentación Regulatoria propuesta en el documento, pues encuentra lógico que la atención de las iniciativas nazca a partir de una ruta común de entrada y orientación temprana. Asimismo, valora positivamente que las propuestas puedan originarse tanto en los grupos de valor como en necesidades identificadas por la CRC durante el ejercicio de sus funciones o el desarrollo del ciclo regulatorio.

PTC entiende que, en una primera etapa, la Comisión caracterizaría cada iniciativa para establecer su finalidad, el tipo de incertidumbre que pretende resolver, su grado de madurez, la evidencia requerida, los riesgos asociados, la necesidad de articulación institucional y la existencia de barreras regulatorias y que, con base en esta caracterización, la iniciativa podría canalizarse hacia una de las tres rutas, las cuales no serían rígidas ni excluyentes y podrían aplicarse de manera independiente, sucesiva o complementaria, aspecto que debe ser confirmado por el regulador en la decisión definitiva.

Considerando las principales características esbozadas en el documento, PTC comprende la triada de las rutas de la siguiente forma:

(i) **Sandbox regulatorio con flexibilización temporal.** Esta ruta aplicaría cuando la prueba no pueda desarrollarse plenamente bajo el marco regulatorio vigente y resulte indispensable exceptuar, adaptar o flexibilizar temporalmente una disposición expedida por la CRC. La propuesta contempla modalidades diferenciadas según el objeto del ejercicio: el Sandbox Regulatorio Convergente, para validar innovaciones, servicios, modelos de negocio o esquemas de prestación; el Sandbox de Simplificación Regulatoria, para probar alternativas orientadas a racionalizar o reducir obligaciones existentes; y el Sandbox de Política Regulatoria, para diseñar, comparar o validar alternativas dentro de proyectos regulatorios o análisis de impacto normativo.

Debido a que esta ruta implica una intervención temporal sobre obligaciones exigibles, requeriría una autorización particular, condiciones delimitadas de alcance y duración, salvaguardas, indicadores, seguimiento, reglas de suspensión o terminación y un plan de salida. Sus resultados servirían para determinar, con base en evidencia, si procede modificar la regulación general, adoptar una medida de simplificación, ajustar una alternativa regulatoria o mantener el marco vigente.

(ii) **Mecanismos de experimentación sin flexibilización regulatoria**. Esta ruta se utilizaría cuando la iniciativa pueda ejecutarse íntegramente bajo las normas vigentes, pero resulte necesario reducir incertidumbres técnicas, operativas, regulatorias o institucionales mediante una prueba estructurada.

Comprendería entornos de pruebas tecnológicas para validar desempeño, interoperabilidad o confiabilidad; entornos de ciberseguridad para evaluar vulnerabilidades, resiliencia y protección de datos; entornos de experimentación de tecnologías emergentes para observar soluciones en condiciones reales o cercanas a las reales; espacios de orientación y aplicación regulatoria para aclarar la interpretación práctica del marco vigente; laboratorios de políticas públicas para cocrear y probar reglas, procesos o arreglos institucionales; y prototipos de política pública para validar guías, formatos, metodologías o procedimientos antes de su adopción.

En estos casos, la CRC podría brindar orientación y facilitar la articulación entre autoridades, operadores, proveedores tecnológicos, academia y otros actores, mientras que la infraestructura, la ejecución técnica y los costos de las pruebas promovidas por los interesados estarían, en principio, a cargo de estos o de sus aliados.

Cada ejercicio debería definir su pregunta de aprendizaje, alcance, participantes, riesgos, indicadores, evidencia esperada y conexión con una decisión regulatoria posterior. Si durante su desarrollo se identifica la necesidad de flexibilizar una disposición de la CRC, la iniciativa debería reorientarse hacia la modalidad de sandbox correspondiente.

(iii) **Otras rutas de atención sin experimentación**. Esta ruta correspondería a iniciativas cuya necesidad pueda resolverse sin ejecutar una prueba. Incluye, en primer lugar, la orientación regulatoria o procedimental, destinada a informar sobre el marco vigente, los requisitos aplicables o el trámite institucional pertinente, sin que ello constituya una autorización particular ni un pronunciamiento anticipado.

En segundo lugar, comprende la articulación institucional y la remoción de barreras, aplicable cuando existan dificultades de coordinación, obstáculos administrativos o asuntos que involucren competencias de otras autoridades; en estos casos, la CRC podría promover mesas de trabajo, facilitar el diálogo o remitir la iniciativa a la entidad competente.

En tercer lugar, contempla la incorporación al ciclo regulatorio cuando la propuesta revele un problema de alcance general, una oportunidad de mejora o la necesidad de expedir, modificar, simplificar o eliminar una medida. La iniciativa podría entonces servir de insumo para la Agenda Regulatoria, un proyecto en curso, el AIN, la implementación, el seguimiento o la evaluación ex post, sin que su recepción implique automáticamente la adopción de una decisión determinada.

En conjunto, las tres rutas buscan asignar a cada iniciativa una respuesta proporcional a su naturaleza, madurez, riesgos y utilidad regulatoria.

Tabla comparativa de las tres rutas de la arquitectura propuesta

Criterio	Sandbox regulatorio con fexibilización	Experimentación sin fexibilización regulatoria	Otras rutas de atención sin experimentación
Finalidad principal	Permitir pruebas controladas que no pueden ejecutarse plenamente bajo la regulación vigente.	Generar evidencia y reducir incertidumbres mediante pruebas desarrolladas dentro del marco regulatorio vigente.	Atender necesidades de orientación, coordinación o mejora regulatoria que no requieren una prueba y pueden ser ejecutadas con la regulación vigente.
Cuándo aplica	Cuando una disposición expedida por la CRC impide o restringe materialmente la iniciativa y su fexibilización temporal resulta indispensable.	Cuando persisten incertidumbres técnicas, operativas, interpretativas o institucionales que deben validarse mediante un ejercicio estructurado, sin inaplicar obligaciones vigentes.	Cuando la necesidad puede resolverse mediante información, articulación con otras entidades o incorporación al ciclo regulatorio ordinario.
Mecanismos o modalidades	Sandbox Regulatorio Convergente; Sandbox de Simplifcación Regulatoria; y Sandbox de Política Regulatoria.	Pruebas tecnológicas o de ciberseguridad; experimentación de tecnologías emergentes; orientación y aplicación regulatoria; laboratorios y prototipos de política pública.	Orientación regulatoria o procedimental; articulación institucional y remoción de barreras; e incorporación al ciclo regulatorio.
Flexibilización normativa	Sí. Se limita a disposiciones expedidas por la CRC dentro de sus competencias y por	No. La iniciativa debe ejecutarse íntegramente bajo el marco regulatorio vigente.	No. Tampoco se desarrolla un ejercicio experimental.

	un periodo determinado.		
Formalización y seguimiento	Requiere acto administrativo particular, alcance y duración defnidos, salvaguardas, indicadores, monitoreo, reglas de suspensión o terminación y plan de salida.	Puede formalizarse mediante plan, protocolo o acuerdo de participación, con exigencias proporcionales al riesgo, la complejidad y los compromisos asumidos.	Se gestiona mediante actuaciones más sencillas y proporcionales; la canalización y su resultado deben comunicarse y registrarse.
Rol de la CRC	Autorizar, defnir condiciones, supervisar la prueba, gestionar riesgos y valorar la evidencia obtenida.	Orientar, acompañar y facilitar la articulación entre los actores, de acuerdo con la utilidad regulatoria y la capacidad institucional disponible.	Brindar orientación, promover coordinación, remitir a la autoridad competente o valorar el asunto dentro del ciclo regulatorio.
Resultado esperado	Evidencia para modifcar, simplifcar o mantener la regulación, ajustar una alternativa regulatoria o cerrar motivadamente la iniciativa.	Validación técnica u operativa, claridad regulatoria, recomendaciones, instrumentos probados o evidencia para decisiones posteriores.	Orientación entregada, barrera canalizada o atendida, remisión institucional, incorporación al ciclo regulatorio o decisión motivada de no continuar.
Posible transición	Puede conducir a cambios regulatorios generales, medidas de simplifcación, escalamiento o cierre.	Puede migrar a un sandbox si se identifca una barrera que exige fexibilización, o aportar al ciclo regulatorio.	Puede reorientarse hacia un mecanismo experimental si surge una pregunta que requiera prueba estructurada.

Para PTC, la iniciativa propuesta por la CRC representa una oportunidad estratégica para que los mecanismos alternativos de regulación y experimentación trasciendan su función meramente procedimental y se consoliden como instrumentos al servicio de la competencia efectiva.

En ese sentido, su diseño, selección y evaluación deberían incorporar de manera transversal un análisis competitivo que permita determinar si cada iniciativa contribuye a reducir barreras de entrada o expansión, promover la inversión, ampliar la capacidad de elección de los usuarios y evitar que las diferencias estructurales entre los agentes se profundicen.

Este análisis resulta particularmente relevante para operadores entrantes y para retadores como PTC, cuya participación en el mercado y capacidad para absorber costos regulatorios, fnancieros y tecnológicos diferen de las de los agentes con mayor escala y posición consolidada. La aplicación de condiciones homogéneas puede limitar la posibilidad de proponer, fnanciar y ejecutar iniciativas innovadoras y, en consecuencia, privar al regulador de evidencia proveniente de agentes que cumplen un papel esencial en la dinamización del mercado. Por ello, los mecanismos deberían contemplar condiciones proporcionales de acceso, estructuración, duración, información y cargas, así como incentivos regulatorios que faciliten la presentación y maduración de propuestas orientadas a fortalecer la competencia efectiva.

Desde esta perspectiva, PTC atribuye especial importancia a que la nueva arquitectura habilite espacios en los que los operadores retadores puedan presentar al regulador soluciones de digitalización, simplifcación, compartición de infraestructura, mejora de la experiencia del usuario y desarrollo de nuevos modelos de prestación que generen reducción de costos para el operador sin sacrifcar el respeto por los derechos de los usuarios , y demostrar, mediante evidencia, su potencial para generar efciencias y ejercer presión competitiva en el mercado. Tales incentivos no deben entenderse como ventajas particulares, sino como medidas proporcionales dirigidas a ampliar la participación, diversifcar las fuentes de innovación regulatoria y corregir las limitaciones derivadas de las asimetrías existentes. Se trata no de autorizar o avalar escenarios preferentes, sino de la aplicación del principio de equidad, reconociendo las condiciones reales actuales del mercado y las fnalidades normativas de promover y garantizar la libre competencia, eliminar barreras de acceso y mitigar o solventar fallas de mercado.

En consecuencia, PTC considera que la valoración de las iniciativas debería incluir, como criterio expreso, su contribución potencial a la competencia efectiva y prever rutas de acompañamiento que permitan ajustar, probar y escalar aquellas propuestas con capacidad para reducir la concentración, ampliar la oferta y mejorar las condiciones de calidad, precio e innovación para los usuarios. De esta manera, los mecanismos alternativos contribuirían a que la transformación digital y la innovación regulatoria no consoliden las posiciones existentes, sino que se conviertan en herramientas para promover un mercado más abierto, dinámico y competitivo.

Considerando el anterior entendimiento, PTC procede a responder las inquietudes formuladas, de la siguiente forma:

II. RESPUESTAS PARTICULARES AL CUESTIONARIO CRC

- **DIAGNÓSTICO Y NECESIDAD DE REFORMA**

1. **¿Qué tipos de iniciativas ha identifcado que no requieren fexibilización normativa, pero sí orientación, validación técnica, generación de evidencia, co-creación o remoción de barreras?**

Respuesta. PTC identifica, en primer lugar, la necesidad de revisar el diseño actual del Registro de Números Excluidos (RNE). Aunque este mecanismo protege la intimidad de los consumidores y permite excluir contactos comerciales o publicitarios por determinados canales, su configuración general no permite que el usuario discrimine los agentes específicos respecto de los cuales no desea recibir comunicaciones. Esta limitación, actualmente existente, puede restringir su libertad de elección y el acceso a información sobre ofertas, promociones o beneficios de otros agentes con los que sí desea mantener interacción. Por ello, la iniciativa podría abordarse mediante orientación regulatoria, simplificación regulatoria sin experimentación o, si se requiere validar previamente sus efectos, mediante un laboratorio o prototipo de política pública que permita evaluar opciones de exclusión selectiva por proveedor, sector o canal.

En segundo lugar, PTC identifica la conveniencia de analizar un marco regulatorio para el RAN Sharing. Esta figura podría contribuir a optimizar los costos de despliegue y de la operación de redes móviles, mejorar la capacidad, cobertura y continuidad del servicio en zonas urbanas y hacer viable la ampliación de cobertura en áreas rurales o de baja densidad. La iniciativa no parte necesariamente de una solicitud de flexibilización temporal, sino de la necesidad de estudiar una regulación innovadora, estableciendo reglas claras que aseguren su viabilidad económica, técnica y competitiva, particularmente para operadores de menor escala, en un mercado caracterizado por los niveles más altos de concentración de los países OCDE y de Latinoamérica, en el que la diferencia entre los operadores con poder de mercado y el retador son de mayor dimensión, y en el que es evidente la existencia de fallas estructurales de mercado y por ende la ausencia de incentivos comerciales o competitivos para adelantar modelos de RAN sharing con el operador disruptor o retador.

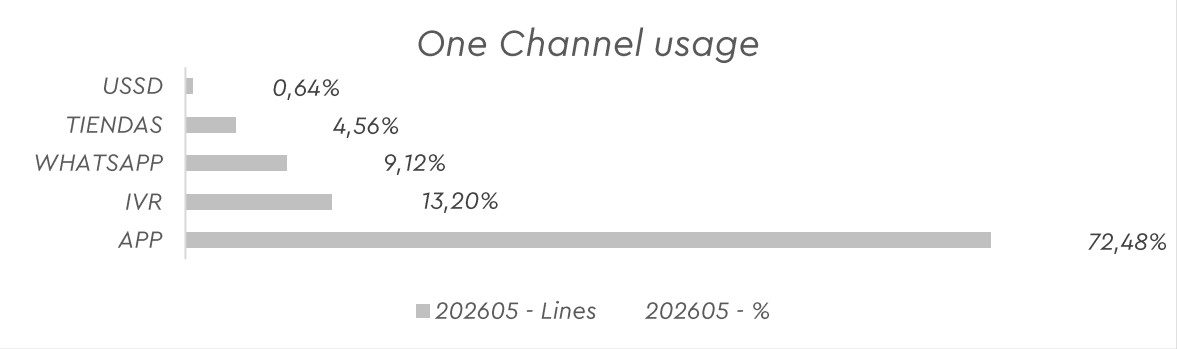
Finalmente, PTC considera que, en el marco de la experiencia digital que hoy viven los usuarios, es necesario aplicar herramientas de análisis que determinen la sustituibilidad de canales de atención alternativos a los tradicionales. El comportamiento del consumidor se ha transformado: se evidencia un uso y una adaptación crecientes hacia los canales de atención digitales, mientras disminuye la asistencia a los medios de atención presencial, que generan costos fijos susceptibles de reorientarse hacia una mejor experiencia del usuario.

En particular, PTC ha venido implementando acciones orientadas a promover la alfabetización digital de los usuarios, incentivando la apropiación y el uso de herramientas transparentes que faciliten la gestión y resolución efectiva de sus requerimientos. La industria de las telecomunicaciones debe ser un halonador de la transformación digital y de la apropiación digital, para lo cual migrar los canales de atención y de ventas a esquemas nativos digitales es determinante, pues actualmente existen marcadas diferencias por ejemplo con Entidades que prestan servicios f nancieros y que son nativas digitales en un mercado también altamente regulado, con respecto a la ausencia de este tipo de agentes en los mercados de telecomunicaciones móviles.

En este contexto, desde mayo del año en curso, PTC ha realizado seguimiento y validación de las interacciones de los usuarios a través de canales de atención no tradicionales, medidas por línea única (abonado). A continuación, se presentan los principales hallazgos de este ejercicio, ilustrados gráfcamente.

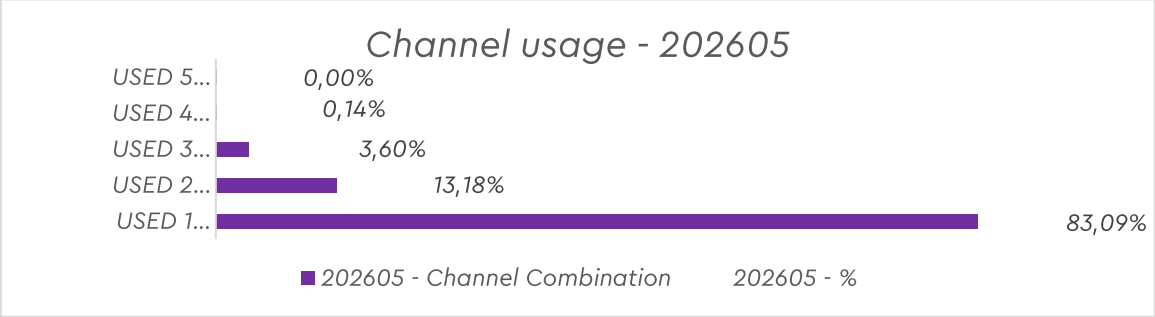
- **Mayo de 2026**

Se identifcó una clara preferencia de los usuarios [1] por los siguientes canales de atención: la aplicación concentró el 72,48% de las interacciones, seguida del IVR con el 13,20%, WhatsApp con el 9,12%, las tiendas con el 4,56% y, fnalmente, el USSD con el 0,64%.



Otro aspecto relevante para el análisis de PTC es la identifcación de los usuarios que interactúan de manera escalonada a través de más de un canal, conforme a la métrica referida. Los resultados muestran que el 83,08% utiliza un único canal; el 13,18% emplea dos canales; el 3,60% recurre hasta a tres canales; y, fnalmente, solo el 0,14% interactúa hasta en cuatro canales.

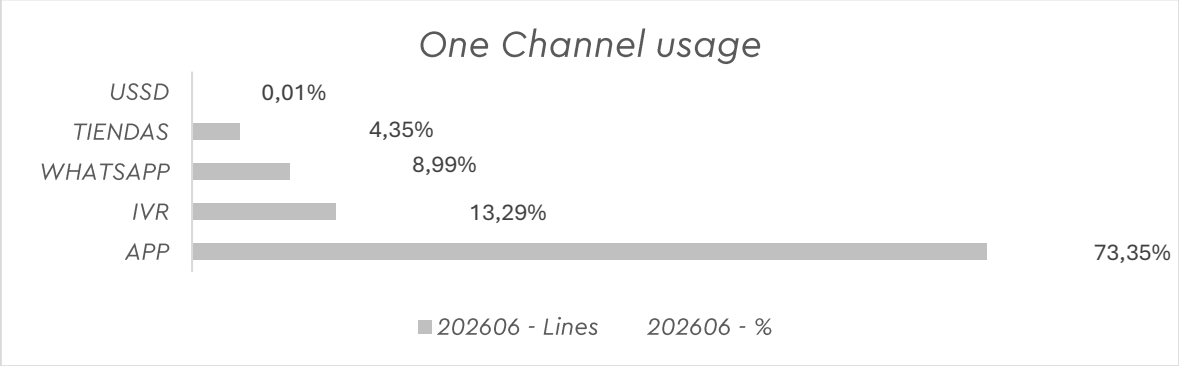
[1]. Métrica relacionada de conformidad con el número de línea única (abonado).



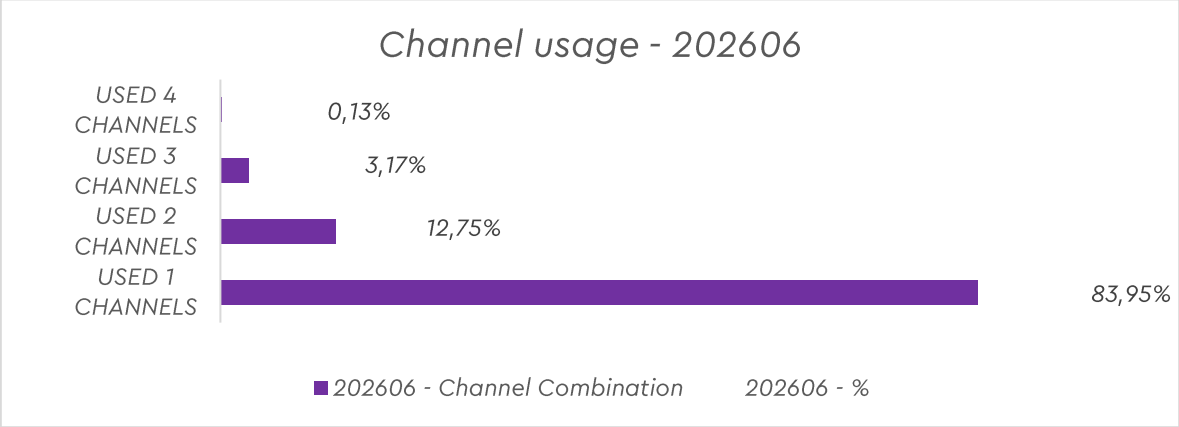
Es decir que los usuarios si tienen una preferencia en los canales digitales disponibles para solucionar sus peticiones e interactuar con el operador.

- **Junio de 2026**

En junio de 2026, la aplicación se consolidó como el canal de atención preferido por los usuarios, al concentrar el 73,35% de las interacciones. Le siguieron el IVR, con el 13,29%; WhatsApp, con el 8,99%; las tiendas, con el 4,35%; y, fnalmente, el USSD, con el 0,01%.

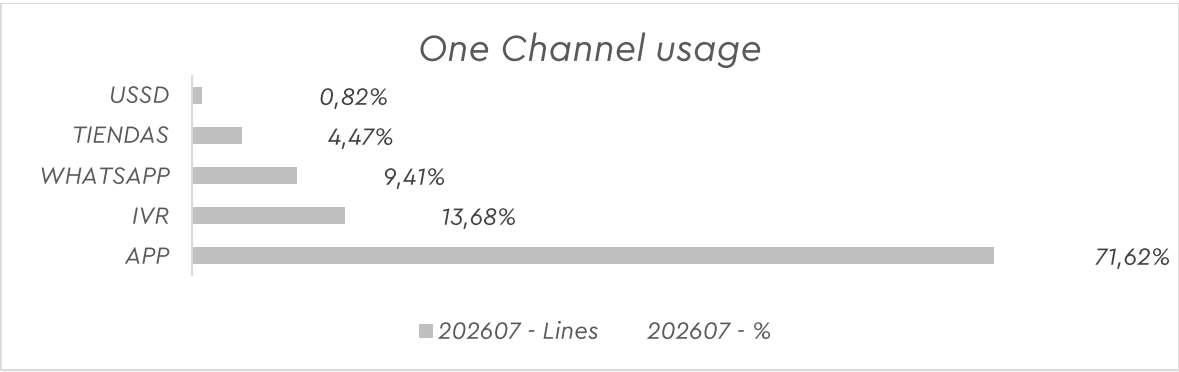


En cuanto al uso de múltiples canales, se identifcó que el 83,95% de los usuarios interactúa a través de un único canal; el 12,75% utiliza dos canales; el 3,17% recurre hasta a tres canales; y, fnalmente, solo el 0,13% llega a interactuar mediante cuatro canales.

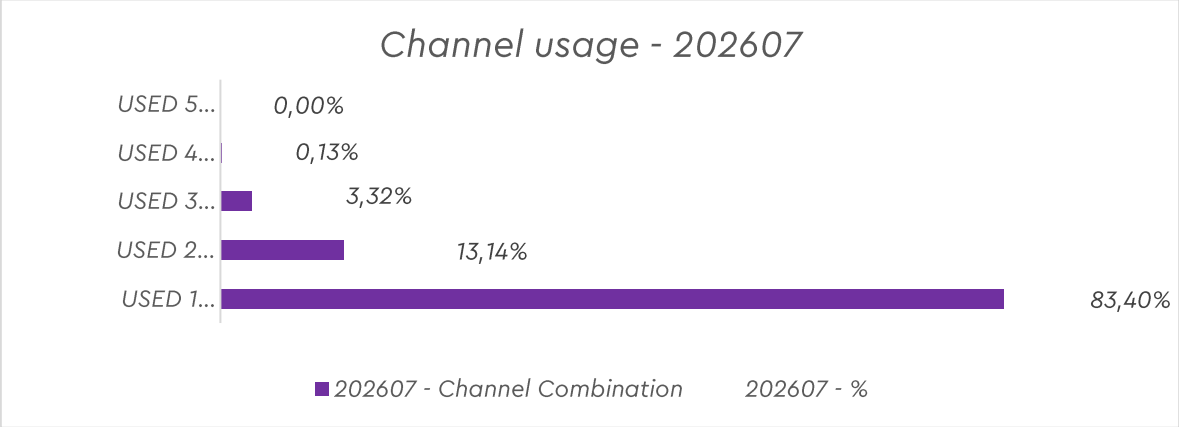


- **Julio de 2026**

En julio de 2026, la aplicación se consolidó como el canal de atención con mayor participación, al concentrar el 71,62% de las interacciones. Le siguieron el IVR, con el 13,68%; WhatsApp, con el 9,41%; las tiendas, con el 4,47%; y, fnalmente, el USSD, con el 0,82%.



En relación con el uso combinado de los canales de atención, se identifcó que el 83,40% de los usuarios interactúa a través de un único canal; el 13,14% utiliza dos canales; el 3,32% recurre hasta a tres canales; y, fnalmente, solo el 0,13% llega a interactuar mediante cuatro canales.



En mérito de lo expuesto, PTC destaca que los resultados obtenidos evidencian la creciente apropiación de los canales digitales de atención por parte de los usuarios y respaldan la prestación de un servicio concebido en el marco de la transformación digital. Este enfoque busca facilitar interacciones más ágiles, accesibles y efcientes, la solución con autogestión o a primer contacto, en concordancia con la evolución de las necesidades y preferencias de los usuarios. Al respecto, se precisa que los índices porcentuales presentados refejan la distribución del uso entre los distintos canales y no el número total de interacciones discriminadas.

De manera complementaria, PTC continúa trabajando en el mapeo de la experiencia del usuario por tipo de transacción, con el propósito de fortalecer sus procesos de atención y avanzar en la mejora continua de sus servicios.

2. **¿Qué limitaciones prácticas ha observado en el diseño actual del Sandbox Regulatorio Convergente?**

Respuesta. La principal limitación práctica del diseño actual es que el Sandbox Regulatorio Convergente puede resultar excesivo para iniciativas que no requieren inaplicar temporalmente una obligación. En asuntos como la modificación funcional del RNE o la definición de condiciones para el RAN Sharing, la necesidad puede consistir en aclarar, comparar, prototipar o evaluar alternativas regulatorias antes de adoptar una decisión general. Exigir para estos casos las mismas cargas, fases y formalidades de un sandbox con flexibilización podría desincentivar la participación y retrasar soluciones que pueden tramitarse mediante mecanismos menos intensivos.

Aunado a ello, la transformación digital también evidencia supuestos en los que la experimentación sí puede requerir la flexibilización temporal de obligaciones vigentes. En particular, cuando el marco regulatorio mantiene exigencias asociadas a canales presenciales o tradicionales, aun cuando la evidencia muestre

una migración sostenida de los usuarios hacia medios digitales, puede ser necesario habilitar pruebas controladas que permitan evaluar modelos de atención predominantemente digitales sin incurrir, durante el ejercicio, en incumplimientos formales. De hecho, resulta incluso contraintuitivo que se exijan canales tradicionales o presenciales justamente para servicios de telecomunicaciones, que son el habilitador mismo de la digitalización.

Los resultados aportados por PTC muestran que la aplicación concentró el 72,48% de las interacciones en mayo de 2026, el 73,35% en junio de 2026 y el 71,62% en julio de 2026, mientras que las tiendas representaron el 4,56%, 4,35% y 4,47%, respectivamente. De igual forma, en los periodos analizados más del 83% de los usuarios utilizó un único canal, lo que refleja patrones de apropiación digital que justifican revisar la proporcionalidad y sustituibilidad de ciertas obligaciones.

En estos casos, el Sandbox Regulatorio Convergente o el Sandbox de Simplificación Regulatoria debería permitir adaptar temporalmente exigencias sobre disponibilidad, presencialidad, distribución o permanencia de canales, siempre que la prueba mantenga alternativas accesibles para usuarios que no puedan o no deseen usar medios digitales. La flexibilización no debe entenderse como una eliminación anticipada de garantías, sino como una herramienta para comprobar, mediante indicadores de accesibilidad, resolución, satisfacción, tiempos de atención, reincidencia, quejas y afectación de grupos vulnerables, si un esquema digital ofrece una protección equivalente o superior. Por ello, resulta necesario diferenciar la orientación y la incorporación al ciclo regulatorio de los ejercicios de experimentación, pero también reservar una ruta ágil de flexibilización cuando una obligación vigente impida validar soluciones digitales potencialmente más eficientes y acordes con las preferencias de los usuarios.

3. **¿Considera útiles los mecanismos alternativos de regulación y experimentación propuestos por la CRC? ¿En cuáles tendría interés en participar y qué tipos de iniciativas, necesidades o problemáticas considera que podrían abordarse mediante estos mecanismos?**

Respuesta. PTC considera útiles los mecanismos propuestos y tendría interés en participar, especialmente, en laboratorios de políticas públicas, prototipos regulatorios, ejercicios de simplificación y mecanismos de generación de evidencia.

Para el RNE, un prototipo regulatorio permitiría probar una interfaz y reglas de exclusión selectiva por agente, sector o canal, analizar la experiencia del usuario y valorar sus efectos sobre la protección de datos, el derecho a la información y la libre elección. Como referentes funcionales, experiencias internacionales como

las de Chile, Brasil y España muestran modelos que permiten segmentar la exclusión por proveedor, sector, canal o perfil, sin que ello implique trasladar automáticamente esas soluciones al contexto colombiano.

PTC también tendría interés en un Sandbox de Simplificación Regulatoria o en un mecanismo escalonado para validar la sustitución o flexibilización temporal de obligaciones asociadas a canales tradicionales de atención, cuando la evidencia demuestre una preferencia significativa por medios digitales. Estos resultados permiten formular una pregunta regulatoria concreta: si determinadas obligaciones presenciales o de disponibilidad multicanal continúan siendo necesarias en su configuración actual o si pueden cumplirse mediante canales digitales con estándares equivalentes de accesibilidad, calidad, oportunidad y protección.

El ejercicio debería comenzar con un laboratorio o prototipo para definir las obligaciones susceptibles de revisión, los segmentos de usuarios, las transacciones involucradas y los indicadores de éxito. Si la prueba no puede ejecutarse bajo el régimen vigente, podría transitar a un sandbox con flexibilización temporal, limitado en alcance, duración y población. Entre sus salvaguardas deberían mantenerse canales alternativos para personas con barreras de conectividad, alfabetización digital, discapacidad o necesidades particulares siempre como excepción; mecanismos simples de reversión a atención humana; información clara sobre las rutas disponibles; monitoreo de quejas y fallas; y prohibición de trasladar al usuario cargas desproporcionadas. La evidencia obtenida permitiría determinar si procede simplificar, sustituir o mantener las obligaciones actuales, así como reasignar recursos de costos fijos presenciales hacia mejoras verificables de la experiencia digital.

En materia de RAN Sharing, PTC tendría interés en mecanismos colaborativos o laboratorios orientados a definir condiciones técnicas, económicas y regulatorias que promuevan la compartición de red de acceso radio. Estos ejercicios podrían examinar sus efectos sobre cobertura, calidad, eficiencia, sostenibilidad, inversión y competencia, así como metodologías de remuneración basadas en costos incrementales directos y atribuibles, evitando distorsiones que desincentiven la cooperación o afecten la capacidad competitiva de los operadores.

De manera complementaria, la digitalización de la atención podría incorporarse como un caso prioritario de experimentación regulatoria. Su propósito sería comprobar si la reducción o sustitución temporal de determinadas cargas asociadas a canales tradicionales permite mejorar la eficiencia y destinar recursos a soluciones digitales más resolutivas, sin deteriorar la protección de los usuarios.

4. **¿Tendría interés en participar en mecanismos que permitan probar o validar nuevas tecnologías, servicios, soluciones o modelos y generar evidencia sobre su funcionamiento?**

Respuesta. Sí. PTC manifiesta su interés en participar activamente en mecanismos que permitan probar y validar nuevas tecnologías, servicios, soluciones y modelos, así como generar evidencia objetiva sobre su funcionamiento, sus beneficios y sus posibles impactos regulatorios. Estos espacios resultan especialmente relevantes para evaluar propuestas que respondan a la transformación del comportamiento de los usuarios y permitan anticipar ajustes regulatorios proporcionales, sustentados en información verificable y en experiencias controladas.

En particular, PTC considera necesario integrar en estos mecanismos el concepto de **usuario digital**, entendido como aquel que ha incorporado los medios digitales en su relación cotidiana con los servicios de comunicaciones y que, en consecuencia, demanda interacciones más ágiles, simples, accesibles, personalizadas y resolutivas. La evolución de sus hábitos y preferencias evidencia que el diseño regulatorio no puede permanecer anclado exclusivamente en modelos tradicionales de atención, contratación o gestión, sino que debe reconocer que las necesidades, expectativas y formas de interacción de los usuarios se han transformado.

En este contexto, resulta pertinente experimentar soluciones que respondan a dichas necesidades, particularmente modelos de atención predominantemente digitales, herramientas de autogestión, procesos automatizados, mecanismos de acompañamiento remoto y esquemas de comunicación más eficientes. La experimentación permitiría determinar, bajo condiciones controladas, si estas alternativas ofrecen niveles equivalentes o superiores de accesibilidad, calidad, oportunidad, seguridad, transparencia y protección al usuario, así como identificar los ajustes o salvaguardas que resulten necesarios antes de su adopción a mayor escala.

La participación de PTC estaría orientada a aportar información, capacidades técnicas, experiencia operativa y métricas sobre el comportamiento y la experiencia de los usuarios. De esta manera, los resultados de las pruebas podrían contribuir a que la regulación evolucione de forma coherente con la realidad digital, evitando mantener obligaciones que no respondan a los patrones actuales de uso y promoviendo soluciones innovadoras que mejoren efectivamente la experiencia del usuario, sin disminuir sus derechos ni las garantías aplicables.

- **MECANISMOS ALTERNATIVOS PROPUESTOS**

1. **¿Considera que la organización propuesta en tres rutas –sandbox regulatorio con fexibilización, mecanismos de experimentación sin fexibilización y otras rutas de atención – permite canalizar adecuadamente las iniciativas recibidas por la CRC? Identifque posibles vacíos, solapamientos o difcultades de aplicación.**

Respuesta. La organización en tres rutas resulta adecuada siempre que la clasificación se base en la necesidad real de la iniciativa y exista posibilidad de tránsito entre mecanismos, con interacción entre los proponentes y la Comisión, de manera que ninguna propuesta se descarte sin una valoración sustantiva de su relevancia.

La revisión del RNE podría ingresar por "Simplemente CRC" y canalizarse hacia simplificación sin experimentación si la evidencia disponible es suficiente; hacia un prototipo o laboratorio si se requiere validar opciones de diseño; o hacia un sandbox de simplificación únicamente si la prueba exige flexibilizar temporalmente una obligación de la CRC. Ahora bien, PTC ha solicitado la inclusión de esta revisión desde la Agenda Regulatoria 2025-2026; no obstante, la propuesta permanece archivada en el Banco de Proyectos de la Comisión.

Esta situación evidencia la necesidad de que la priorización de iniciativas se sustente en criterios objetivos, públicos y trazables, y de que la decisión de no incorporar una propuesta a la Agenda Regulatoria sea motivada y comunicada al proponente. Una iniciativa como la revisión del RNE, con potencial para fortalecer la libertad de elección de los usuarios, no debería permanecer archivada sin una valoración de fondo; los mecanismos alternativos ofrecen precisamente la vía para madurarla y generar la evidencia que permita decidir sobre su incorporación al ciclo regulatorio. En consecuencia, la canalización entre mecanismos debería apoyarse en indicadores objetivos que permitan a los agentes estructurar propuestas que sean atendidas de manera imparcial.

Por su parte, la propuesta de RAN Sharing debería incorporarse inicialmente al ciclo regulatorio por tratarse de un asunto de alcance general que pueda dinamizar la competencia; no obstante, podría complementarse con pilotos, laboratorios o pruebas técnicas para producir evidencia sobre cobertura, calidad, capacidad, costos y efectos competitivos.

Para evitar solapamientos, la CRC debería motivar la ruta escogida, identificar el producto esperado, **definir desde el inicio si la iniciativa requiere experimentación y precisar las condiciones que justificarían su reorientación**.

2. **¿Considera que los criterios propuestos por la CRC para orientar la selección de los mecanismos son sufcientes? En caso negativo, ¿qué criterios adicionales considera que deberían incorporarse y por qué?**

Respuesta: Considerando que los criterios expuestos en el documento no operan como requisitos habilitantes acumulativos ni conducen de manera automática a un único mecanismo, sino que deben valorarse en conjunto para justifcar la ruta seleccionada y defnir condic iones proporcionales al desarrollo de la iniciativa sometida a estudio, PTC considera que en cada etapa debería existir una justifcación expresa de la ruta asignada, de modo que la califcación de la propuesta sea objetiva y verifcable.

En este sentido, resulta necesario habilitar mesas de trabajo en las que se puedan modelar y absolver inquietudes en torno a los criterios defnidos en el documento, a saber: (a). Finalidad de la iniciativa y objeto de aprendizaje, (b) naturaleza y grado de incertidumbre, (c) existencia de barrera regulatoria y necesidad de fexibilización temporal, (d) grado de madurez de la iniciativa, (e) tipo de evidencia y producto esperado, (f) nivel de riesgo y salvaguardas requeridas, (g) participación y articulación requerida.

Adicionalmente, PTC propone incorporar un criterio expreso para el análisis ex ante de las propuestas: (h) contribución de la iniciativa a la competencia efectiva. Este criterio permitiría identifcar qué tipo de innovaciones pueden estrechar o ampliar los márgenes de competencia, lo cual resulta especialmente relevante dados los niveles de concentración que presentan los mercados fjo y móvil.

3. **¿Qué criterios deberían determinar si un mecanismo debe formalizarse mediante acto administrativo, protocolo, guía, invitación, acuerdo de participación u otro instrumento? Considere la existencia de fexibilizaciones, el nivel de riesgo, los efectos sobre terceros y el carácter vinculante de las obligaciones asumidas.**

Respuesta. PTC considera que la determinación del instrumento mediante el cual se formalice cada mecanismo debe sustentarse en criterios objetivos, transparentes y proporcionales a su naturaleza, alcance y efectos. En particular, la CRC debería valorar la existencia de flexibilizaciones regulatorias, el nivel de riesgo, los posibles efectos sobre usuarios y terceros, el carácter vinculante de los compromisos asumidos, la duración y reversibilidad del ejercicio, así como la necesidad de supervisión, modificación, suspensión o terminación anticipada. **A estos elementos debe incorporarse, de manera transversal, un análisis sobre la contribución del mecanismo a la competencia efectiva y sobre sus efectos diferenciados entre los agentes del mercado.**

En ese sentido, cuando el mecanismo implique la flexibilización temporal de obligaciones, la modificación de condiciones regulatorias exigibles o la imposición de compromisos vinculantes con efectos frente a terceros, su formalización debería realizarse mediante acto administrativo particular. Por el contrario, cuando se trate de ejercicios desarrollados íntegramente bajo el marco vigente, con riesgos acotados y efectos limitados, podrían emplearse protocolos, guías, invitaciones o acuerdos de participación, según el grado de obligatoriedad y las responsabilidades de los participantes. **En todo caso, el instrumento seleccionado debe evitar que la innovación regulatoria se traduzca en cargas desproporcionadas que restrinjan la inversión, la expansión o la capacidad competitiva de los operadores de menor escala, incluidos los operadores retadores como PTC.**

Para estos efectos, la Comisión debería reconocer las asimetrías existentes entre los agentes en términos de participación de mercado, escala operativa, capacidad financiera, infraestructura disponible y poder de negociación. Una medida formalmente uniforme puede generar impactos materiales distintos y profundizar las barreras que enfrentan los competidores de menor escala. Por ello, la **formalización del mecanismo debería admitir condiciones diferenciadas cuando resulten necesarias para preservar la competencia efectiva y asegurar la proporcionalidad de las cargas,** sin menoscabar los derechos de los usuarios ni los objetivos regulatorios. Este enfoque se encuentra en consonancia con el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, que orienta la intervención del Estado a propiciar escenarios de libre y leal competencia, incentivar la inversión, facilitar la concurrencia al mercado y prevenir el abuso de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia.

4. **¿Existen otros mecanismos o modalidades que la CRC debería considerar? Explique su fnalidad, condiciones de uso, resultados esperados y la ruta dentro de la cual deberían ubicarse.**

Respuesta. PTC acompaña el direccionamiento y los objetivos planteados en el documento, con las salvedades expuestas sobre la importancia de incorporar criterios de competencia en los análisis, como mandato incluso de las funciones y competencias de la CRC y como principio rector y orientador de la intervención el Estado en la industria, conforme con el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009.

Como complemento, propone considerar dos modalidades dentro de las otras rutas de atención sin experimentación: (i) un mecanismo de transición o continuidad, que conserve la documentación y el trabajo adelantado cuando una iniciativa sea reorientada hacia otra ruta o incorporada a la Agenda Regulatoria, de modo que el proponente no deba desistir y reiniciar el trámite; y (ii) mesas técnicas de prerradicación, que permitan a los interesados, en especial a los

operadores de menor escala, estructurar su propuesta con acompañamiento de la CRC antes de su presentación formal. El resultado esperado sería un menor número de iniciativas archivadas por falta de madurez y un mejor aprovechamiento de la evidencia aportada por los agentes.

- **ARTICULACIÓN CON EL AIN Y EL CICLO REGULATORIO.**

1. **¿En qué fases del AIN y del ciclo regulatorio considera que los mecanismos alternativos pueden generar mayor valor –definición del problema, análisis de alternativas, evaluación de impactos, consulta pública, implementación o evaluación ex post– y de qué manera?**

Respuesta. PTC considera que los mecanismos alternativos pueden generar valor en todas las fases del Análisis de Impacto Normativo y del ciclo regulatorio, siempre que su diseño se encuentre vinculado a una pregunta concreta de política regulatoria y a la decisión que se pretende informar. Su mayor aporte radica en permitir que las iniciativas presentadas por los agentes no sean valoradas únicamente como solicitudes aisladas, sino como fuentes de evidencia para identificar problemas, contrastar alternativas, anticipar impactos, validar modalidades de implementación y evaluar posteriormente la efectividad de las medidas adoptadas.

Esta aproximación resulta especialmente relevante en un entorno de transformación digital, en el que los hábitos de los usuarios, los modelos de prestación y los canales de interacción evolucionan con mayor rapidez que los marcos regulatorios. Los mecanismos de experimentación pueden facilitar la validación de soluciones digitales, procesos de autogestión, automatización y atención remota, así como determinar si determinadas obligaciones concebidas para entornos tradicionales continúan siendo necesarias, proporcionales y efectivas. La evidencia obtenida debería permitir a la CRC evaluar alternativas de simplificación, sustitución o flexibilización, sin disminuir la protección de los usuarios y garantizando soluciones para quienes enfrenten barreras de acceso o apropiación digital.

Desde esta perspectiva, PTC ha planteado la revisión del Registro de Números Excluidos (RNE) como una oportunidad para fortalecer la libertad de elección y mejorar la efectividad del instrumento. En la fase de definición del problema, correspondería analizar el nivel de adopción del registro, las tasas de abandono del proceso de inscripción, los canales seleccionados y las preferencias de exclusión. En el análisis de alternativas podrían compararse opciones de segmentación por proveedor, sector o canal, junto con sus cargas operativas y sus efectos sobre la privacidad, el acceso a información y la competencia. Posteriormente, la implementación y la evaluación ex post deberían medir la

usabilidad, efectividad, cumplimiento y evolución del mecanismo.

PTC considera que la canalización de esta clase de iniciativas debe sustentarse en criterios objetivos y trazables. El hecho de que una propuesta no sea incorporada de manera inmediata a la Agenda Regulatoria no debería conducir a su archivo sin una valoración sustantiva de su potencial, particularmente cuando puede aportar a la digitalización, la simplificación y la mejora de la experiencia del usuario. En estos casos, los mecanismos alternativos pueden constituir una vía idónea para madurar la propuesta, generar evidencia y determinar, con fundamento técnico, si procede su incorporación posterior al ciclo regulatorio.

De igual forma, frente al RAN Sharing, la definición del problema debería caracterizar las brechas de cobertura, capacidad y calidad, así como las barreras económicas y regulatorias que dificultan la compartición de infraestructura activa. El análisis de alternativas podría comparar modelos de compartición, esquemas de gobernanza y metodologías de remuneración, mientras que la evaluación de impactos debería considerar la inversión, eficiencia, sostenibilidad, calidad, digitalización de las redes, competencia y efectos diferenciados sobre operadores de distinta escala.

Para PTC, en línea con lo expuesto en el numeral I, la CRC debería incorporar criterios de proporcionalidad, competencia efectiva y neutralidad tecnológica, así como condiciones diferenciadas de acceso, información, duración y cargas, cuando resulten necesarias para que los agentes de menor escala puedan participar y aportar evidencia en condiciones razonables. Este enfoque permitiría que la innovación y la digitalización no consoliden la concentración del mercado, sino que contribuyan a reducir barreras, promover la inversión y dinamizar la competencia en beneficio de los usuarios. En igual sentido, este enfoque debe llevar a que se permitan esquemas disruptivos e innovadores para operadores de menor escala, como mecanismo para reducir los problemas estructurales que generan las diferencias de escala, así como para permitir atributos diferenciales para este tipo de agentes.

2. **¿Qué tipo de evidencia o información debería exigir la CRC para que los resultados de un mecanismo alternativo puedan incorporarse bien sea a la definición de alternativas o a la evaluación de estas en el marco de un proyecto regulatorio?**

Respuesta. La evidencia exigida por la CRC debería ser pertinente, verificable, trazable y proporcional a la naturaleza, alcance y nivel de riesgo del mecanismo, sin que resulte excesiva o suponga un estándar tan elevado que termine haciendo inviable la experimentación e innovación. Asimismo, **debería permitir valorar no solo la viabilidad técnica u operativa de la iniciativa, sino también su**

contribución a la transformación digital, la competencia efectiva y el bienestar de los usuarios. Para ello, la definición previa de la metodología, las fuentes de información, la línea base, los indicadores, los responsables y las limitaciones del ejercicio resulta indispensable para que los resultados puedan incorporarse de manera objetiva al AIN o al proyecto regulatorio correspondiente.

En materia de competencia, la CRC debería exigir información que permita identificar los efectos diferenciados de cada iniciativa sobre agentes con distintas participaciones de mercado, escalas operativas, capacidades financieras, infraestructura disponible y poder de negociación. **El análisis debe considerar si el mecanismo reduce barreras de entrada o expansión, facilita la innovación, promueve la inversión, amplía la oferta y fortalece la capacidad de elección de los usuarios, o si, por el contrario, puede aumentar los costos de cumplimiento, profundizar asimetrías o consolidar posiciones de mercado**. Para PTC, esta valoración es esencial para que la evidencia aportada por operadores retadores sea considerada en condiciones proporcionales y pueda sustentar medidas que incidan positivamente en la competencia efectiva. Esta información permitiría establecer si los modelos contribuyen a reducir barreras estructurales y a fortalecer la presión competitiva, sin generar dependencias, discriminaciones o ventajas injustificadas entre los participantes.

3. **¿Tendría interés en participar en mecanismos orientados a generar evidencia que pueda ser utilizada por la CRC en el ciclo regulatorio? ¿Qué información, recursos o capacidades estaría dispuesto a aportar y qué condiciones facilitarían dicha participación?**

Respuesta. PTC manifesta su interés en participar activamente en mecanismos orientados a generar evidencia que pueda ser incorporada por la CRC en las distintas etapas del ciclo regulatorio. Para la Compañía, estos espacios constituyen una oportunidad para evaluar, bajo criterios técnicos, objetivos y verifcables, iniciativas que contribuyan a fortalecer la competencia efectiva, promover la innovación y adecuar la regulación a la evolución de los mercados y del comportamiento de los usuarios.

En este marco, PTC estaría en disposición de aportar información, experiencia operativa, capacidades técnicas y métricas relacionadas, entre otros asuntos, con la digitalización de la experiencia del usuario, la posible sustituibilidad de canales tradicionales de atención, el funcionamiento y evolución del Registro de Números Excluidos (RNE) y el desarrollo de esquemas de RAN Sharing. Lo anterior, sin perjuicio de otras iniciativas que puedan surgir y cuya evaluación resulte pertinente para la Comisión por su potencial para reducir barreras, generar efciencias y dinamizar la competencia.

Para facilitar dicha participación, PTC considera necesario que los mecanismos contemplen reglas claras de acceso, protección de la información confdencial, cargas proporcionales, acompañamiento técnico y trazabilidad sobre el uso regulatorio de los resultados. Asimismo, debe reconocerse la situación diferenciada de los operadores retadores, de manera que las exigencias de información, los costos y las condiciones de participación no se conviertan en barreras para que agentes con menor participación de mercado puedan proponer y validar soluciones con capacidad de incidir positivamente en la competencia efectiva y en el bienestar de los usuarios.

- **RIESGOS, SALVAGUARDAS E INDICADORES.**

1. **¿Qué categorías de riesgo deberían evaluarse transversalmente en todos los mecanismos de experimentación y cuáles deberían depender de la naturaleza, alcance y complejidad de cada ejercicio? Considere, entre otros, los riesgos para los usuarios y las audiencias, la competencia, los datos personales, la seguridad, la continuidad, la calidad y la transparencia.**

Respuesta. Además de las categorías transversales propuestas por la CRC, PTC considera indispensable incorporar de manera expresa el **riesgo para la competencia efectiva**. Este análisis debe identificar si el diseño, las condiciones de acceso, las cargas de participación o los resultados de un mecanismo pueden generar ventajas injustificadas, profundizar asimetrías existentes, elevar barreras de entrada o expansión, restringir la innovación o reducir la capacidad competitiva de agentes con menor participación de mercado. En particular, una aplicación uniforme de requisitos, costos, plazos o exigencias de información puede producir efectos materiales diferenciados y excluir, en la práctica, a operadores retadores como PTC, cuya escala y capacidad para absorber cargas regulatorias, financieras y tecnológicas difieren de las de los agentes con posiciones consolidadas.

Por lo anterior, la evaluación del riesgo competitivo debería considerar, entre otros elementos, **la participación y posición de los agentes involucrados, su escala operativa, capacidad financiera, infraestructura disponible, acceso a insumos esenciales, poder de negociación, efectos sobre la inversión y posibilidad de replicar o escalar la solución.** Asimismo, debería verificar si la iniciativa facilita la concurrencia, reduce barreras, amplía la oferta y fortalece la capacidad de elección de los usuarios o si, por el contrario, puede favorecer la concentración, generar dependencias, permitir intercambios indebidos de información sensible o consolidar ventajas estructurales. Las salvaguardas podrían incluir condiciones proporcionales y diferenciadas de participación,

acceso no discriminatorio, reglas de confidencialidad, separación de información competitivamente sensible, seguimiento de impactos y revisión periódica de las condiciones del ejercicio.

Junto a ello, en relación con los derechos de los usuarios, es necesario considerar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales, la suplantación, las exclusiones no consentidas, los errores en la identificación del agente, la afectación del derecho a la información y las cargas desproporcionadas para proveedores y operadores. De igual forma, deben evaluarse los riesgos asociados al intercambio de información sensible, la coordinación operativa, el acceso no discriminatorio, la inversión y la competencia, evitando que los acuerdos generen exclusiones, dependencias o condiciones que debiliten la presión competitiva.

2. **¿Qué grado de estandarización deberían tener las matrices base de riesgos, salvaguardas e indicadores, y qué elementos deberían definirse caso por caso para garantizar una gestión proporcional?**

Respuesta. Conforme a los riesgos previamente identificados, las matrices de riesgo deberían contener categorías comunes, pero las salvaguardas, los indicadores y los umbrales de intervención deben ajustarse a la naturaleza, alcance, complejidad y efectos competitivos de cada ejercicio.

Para PTC, una gestión proporcional del riesgo no consiste en aplicar exigencias idénticas a todos los participantes, sino en adoptar medidas suficientes para proteger a los usuarios y preservar la competencia efectiva, sin convertir los mecanismos de experimentación en una barrera adicional para los agentes de menor escala.

3. **¿Qué indicadores serían útiles para medir el aprendizaje regulatorio y la calidad de la evidencia de cada ejercicio, así como el desempeño general del sistema, más allá del éxito operativo de las pruebas?**

Respuesta. PTC considera que los indicadores aplicables a los mecanismos de experimentación no deberían limitarse a verificar el cumplimiento operativo de la prueba, sino que deben permitir establecer si el ejercicio generó conocimiento útil, pertinente y replicable para sustentar decisiones de mejora regulatoria. En consecuencia, la evaluación debería medir la calidad, trazabilidad y suficiencia de la evidencia obtenida; el grado de reducción de la incertidumbre regulatoria; la posibilidad de comparar alternativas; la identificación de ajustes, simplificaciones o flexibilizaciones; y la incorporación efectiva de los resultados al AIN, a la Agenda Regulatoria, a proyectos en curso o a procesos de evaluación ex post.

De manera transversal, PTC considera indispensable incluir **indicadores sobre la contribución del mecanismo a la competencia efectiva**. **Entre otros aspectos, debería evaluarse si la iniciativa reduce barreras de entrada o expansión, facilita la participación de operadores retadores, promueve la inversión y la innovación, amplía la oferta, disminuye costos de cumplimiento y evita la consolidación de ventajas estructurales de los agentes con mayor escala**. Asimismo, resulta relevante medir la diversidad de participantes y propuestas, la participación efectiva de agentes con menor cuota de mercado, el tiempo y costo requeridos para acceder al mecanismo, y la proporción de iniciativas que logran avanzar hacia pruebas, ajustes regulatorios o decisiones motivadas. Estos indicadores permitirían determinar si el sistema opera como un verdadero instrumento de dinamización del mercado o si, por el contrario, reproduce las asimetrías existentes.

La evaluación también debe orientarse a verificar que la mejora regulatoria produzca beneficios concretos para los usuarios. Para ello, deberían considerarse indicadores de calidad, accesibilidad, oportunidad, resolución efectiva, satisfacción, reducción de fricciones y costos de interacción, capacidad de elección, transparencia y protección de datos. **En un entorno altamente digital, estos elementos deben complementarse con métricas sobre adopción y uso de canales digitales, efectividad de la autogestión**, tiempos de respuesta, continuidad entre canales, accesibilidad para personas con barreras de conectividad o apropiación tecnológica y disponibilidad de alternativas cuando el usuario requiera atención humana.

Para PTC, estas métricas de efectividad deben reconocer la evolución hacia un consumidor más informado, autónomo y racional, que compara alternativas, utiliza herramientas digitales y espera soluciones simples, inmediatas y personalizadas. **Por ello, un mecanismo no debería considerarse exitoso únicamente porque la prueba concluyó conforme al plan, sino cuando la evidencia obtenida permite adoptar una regulación más proporcional, tecnológicamente neutral y coherente con las nuevas formas de interacción, al tiempo que fortalece la competencia y mejora de manera verificable la experiencia y el bienestar de los usuarios.**

Finalmente, a nivel sistémico, la CRC debería medir la oportunidad de la clasificación inicial, el porcentaje de iniciativas admitidas, reorientadas, escaladas o incorporadas al ciclo regulatorio, la duración de cada etapa, la calidad de la retroalimentación brindada a los proponentes y la publicación de decisiones motivadas. Estos indicadores aportarían transparencia, facilitarían el aprendizaje institucional y permitirían ajustar periódicamente la arquitectura para que responda de manera efectiva a la transformación digital, a la dinámica competitiva y a las necesidades de los usuarios.

- **SIMPLEMENTE CRC COMO PUERTA DE ENTRADA.**

1. **¿Qué ventajas, riesgos y condiciones operativas identifica en que Simplemente CRC funcione como puerta de entrada permanente para recibir iniciativas de innovación regulatoria, manifestaciones de interés y barreras regulatorias? ¿Cómo debería articularse esta recepción permanente con convocatorias temáticas o iniciativas promovidas por la CRC?**

Respuesta. PTC considera que la habilitación de «Simplemente CRC» como puerta de entrada permanente puede consolidar a la Comisión como un actor estratégico en la identificación temprana de tendencias, barreras y oportunidades de innovación regulatoria. Este canal permitiría recibir de manera continua iniciativas de los agentes, manifestaciones de interés y problemáticas que, por su naturaleza o grado de madurez, no necesariamente requieran una convocatoria formal ni la flexibilización inmediata de una obligación. De esta manera, la CRC podría orientar oportunamente las propuestas, determinar la ruta más adecuada y aprovechar la información recibida como insumo para la mejora regulatoria y la prevención ex ante de riesgos de concentración.

Esta función guarda coherencia con las atribuciones previstas en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, conforme al cual corresponde a la CRC promover la competencia en los mercados, prevenir el abuso de posición dominante, regular las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, procurando una prestación económicamente eficiente y con altos niveles de calidad. **En consecuencia, la recepción permanente de iniciativas no debería concebirse únicamente como un canal administrativo, sino como un instrumento para fortalecer la capacidad institucional de la Comisión, anticipar transformaciones del ecosistema digital y orientar soluciones que promuevan la inversión, la innovación, la pluralidad de ofertas y el bienestar de los usuarios.**

En desarrollo de este mandato, PTC considera que la CRC debe desempeñar un papel articulador entre los agentes del sector y las entidades que, por sus competencias técnicas, económicas, de protección al consumidor, datos personales o competencia, puedan contribuir a la evaluación integral de las iniciativas. Esta articulación debería estructurarse mediante reglas de gobernanza, criterios de remisión, espacios de trabajo y mecanismos de intercambio de información que aseguren una respuesta coordinada, sin duplicar competencias ni trasladar al interesado cargas institucionales innecesarias.

Asimismo, la caracterización inicial de las propuestas debería incorporar el análisis de competencia efectiva descrito en el numeral I, lo que permitiría que la

clasificación de las iniciativas responda a sus efectos materiales y no exclusivamente a una aplicación formalmente uniforme de los criterios.

Para que la CRC cumpla esta finalidad, **PTC considera necesario que su operación se sustente en condiciones claras de acceso, trazabilidad y respuesta.** En particular, deberían establecerse criterios objetivos de admisión y **priorización**, plazos para la orientación preliminar, instancias de retroalimentación con el proponente y decisiones motivadas sobre la canalización, reorientación o cierre de cada iniciativa. La recepción permanente debería complementarse con convocatorias temáticas cuando la Comisión identifique desafíos sectoriales, necesidades de transformación digital, brechas de competencia o asuntos que requieran evidencia comparable de varios agentes.

En todo caso, la participación debe regirse por principios de publicidad, transparencia, proporcionalidad y no discriminación. **Sin perjuicio de su apertura general, la arquitectura debería prever las medidas de acompañamiento e incentivo para operadores retadores y agentes con menor cuota de mercado expuestas en el numeral I de este documento.**

2. **¿Qué información mínima debería aportar el interesado para que la CRC pueda caracterizar y clasificar inicialmente la iniciativa, sin imponer cargas desproporcionadas?**

Respuesta. PTC considera que la información mínima requerida para la caracterización inicial debe guardar correspondencia con los requisitos ya previstos para la presentación de propuestas al Sandbox Regulatorio en el Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin trasladar automáticamente a esta etapa preliminar la totalidad de las cargas exigibles a una postulación formal. En consecuencia, el interesado debería aportar, de manera sucinta: **(i)** los datos generales del proponente y del proyecto; **(ii)** la descripción de la problemática, necesidad u oportunidad de innovación; **(iii)** el objetivo general, los objetivos específicos y la pregunta de aprendizaje; **(iv)** el grado de madurez de la iniciativa y sus principales hitos; **(v)** una aproximación al plan de trabajo, cronograma, recursos y presupuesto; **(vi)** la identificación preliminar de riesgos y salvaguardas, particularmente respecto de los usuarios; **(vii)** la modalidad de presentación, individual o asociativa, con la identificación de los participantes y sus responsabilidades; y **(viii)** cuando corresponda, la disposición expedida por la CRC cuya flexibilización temporal se estime necesaria, acompañada de su justificación.

Esta articulación permitiría aprovechar una estructura regulatoria ya conocida por los agentes y facilitaría la comparación de las iniciativas, sin

convertir los requisitos del Sandbox en condiciones habilitantes acumulativas para el acceso a los demás mecanismos. En particular, la ausencia de una barrera regulatoria susceptible de flexibilización no debería conducir al rechazo o archivo de la propuesta; por el contrario, debería activar una fase de orientación a cargo de la CRC para determinar si la necesidad puede atenderse mediante experimentación sin flexibilización, orientación regulatoria, articulación institucional, un laboratorio o prototipo de política pública, o su incorporación al ciclo regulatorio. Durante esta fase, la Comisión debería permitir que la información se complete progresivamente y solicitar únicamente aquella que resulte pertinente y proporcional a la ruta seleccionada.

Adicionalmente, PTC considera necesario incorporar **como criterio de caracterización el aporte potencial de la iniciativa a la competencia efectiva**. El interesado debería explicar, de manera preliminar, si la propuesta puede reducir barreras de entrada o expansión, generar eficiencias, promover la inversión y la innovación, ampliar la oferta o fortalecer la capacidad de elección de los usuarios, así como advertir eventuales efectos diferenciados entre agentes con distinta escala y participación de mercado. Este elemento permitiría que la CRC valore desde el inicio no solo la viabilidad técnica y regulatoria de la propuesta, sino también su capacidad para dinamizar el mercado y evitar que las condiciones de acceso a los mecanismos reproduzcan las asimetrías existentes.

3. **¿Qué modalidades de participación o aplicación considera más adecuadas (convocatorias abiertas o temáticas, solicitudes individuales, ejercicios colaborativos o iniciativas promovidas por la CRC, entre otros) y en qué casos debería utilizarse cada una?**

Respuesta. PTC considera conveniente que la CRC combine distintas modalidades de participación, con el fin de asignar a cada iniciativa la vía más adecuada según su alcance, grado de madurez y utilidad regulatoria. Las convocatorias abiertas deberían operar como un canal permanente para recibir propuestas de los agentes y detectar oportunamente necesidades, barreras y oportunidades de innovación que no hayan sido previstas en la Agenda Regulatoria.

A su vez, las convocatorias temáticas serían pertinentes cuando la Comisión identifique asuntos prioritarios que requieran evidencia comparable, participación de varios actores o una respuesta sectorial coordinada. Las solicitudes individuales deberían mantenerse para iniciativas específicas que demanden orientación, validación o acompañamiento particular, mientras que los ejercicios colaborativos resultarían apropiados cuando sea necesaria la intervención conjunta de varios agentes o autoridades.

Esta estructura permitiría que la información y la evidencia generadas por los proponentes sean aprovechadas en otros proyectos regulatorios y no se pierdan cuando, durante la evaluación, la CRC concluya que la iniciativa debe incorporarse a la Agenda Regulatoria o tramitarse mediante otra ruta. En estos casos, la Comisión debería evitar que el agente tenga que desistir y reiniciar el proceso, y disponer un mecanismo de transición que conserve la documentación, reconozca el trabajo adelantado y precise la forma en que los resultados serán utilizados.

De esta manera, la recepción abierta de iniciativas contribuiría a identificar líneas de trabajo futuras, orientar la planeación regulatoria de la CRC y facilitar la articulación con otras entidades competentes, reduciendo cargas operativas innecesarias para los agentes.

4. **¿Qué tiempos de respuesta serían razonables para una orientación preliminar o clasificación inicial del caso?**

Respuesta. PTC considera razonable que la CRC emita la orientación preliminar o la clasificación inicial dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la información mínima, prorrogables por una sola vez y por un término igual, mediante comunicación motivada, cuando la complejidad de la iniciativa o la necesidad de consultar a otras autoridades así lo exijan. La radicación debería generar un acuse de recibo inmediato con un número de seguimiento, y la decisión de canalización debería fijar los plazos aplicables a la etapa siguiente según la ruta asignada. Si la CRC requiere información adicional, el término debería suspenderse únicamente hasta su entrega, y la solicitud debería limitarse a lo pertinente y proporcional para la ruta en evaluación.

- **COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.**

1. **¿Cómo considera que la CRC podría impulsar el desarrollo y uso de mecanismos de experimentación que no requieren modificación o flexibilización regulatoria?**

Respuesta. PTC considera que la CRC podría promover de manera más activa el desarrollo de mecanismos de experimentación que no requieran modificación o flexibilización regulatoria, **mediante espacios estructurados de coordinación con las entidades que, aunque no pertenezcan directamente al sector de telecomunicaciones, ejercen competencias o desarrollan funciones relacionadas con la operación de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones**. Esta articulación permitiría abordar de forma integral asuntos que involucren, entre otros, protección al consumidor, tratamiento de datos

personales, seguridad, competencia, digitalización y prestación eficiente de los servicios e incluso autoridades judiciales o investigadoras.

2. **¿Cuál considera que debería ser el rol de la CRC en este tipo de mecanismos de experimentación que no requieren flexibilización o modificación regulatoria, y cuál debería ser el alcance de su participación, acompañamiento y articulación con otros actores?**

Respuesta. PTC considera que la Comisión debería ejercer un rol orientador y articulador, mediante la definición de una hoja de ruta que identifique las entidades competentes, la información requerida, las responsabilidades de cada actor, los mecanismos de intercambio y los plazos de actuación. Actualmente, algunas iniciativas dependen de información o actuaciones de terceros que resultan determinantes para el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los operadores, sin que exista un procedimiento claro para su obtención, validación y uso. La adopción de lineamientos de coordinación interinstitucional permitiría reducir incertidumbres, evitar duplicidades, facilitar el acceso oportuno a la información y generar evidencia útil para la mejora regulatoria, sin trasladar a los operadores cargas que excedan su ámbito de gestión. En línea con el numeral 6.4.2 del documento de consulta, este rol no implicaría que la CRC asuma la infraestructura, la ejecución técnica ni los costos de las pruebas, sino que acompañe su estructuración, facilite la articulación con otros actores y valore la utilidad regulatoria de la evidencia obtenida.

Vale la pena precisar que, en ejercicios regulatorios recientes relacionados con los derechos de los usuarios y las medidas contra el fraude, persisten discrepancias entre las disposiciones regulatorias de la Comisión y el tratamiento que otras autoridades, como la SIC, dan a estos asuntos en el marco de sus competencias, así como vacíos que dificultan su aplicación. Una coordinación interinstitucional estructurada permitiría anticipar y resolver estas divergencias.

3. **¿Considera que estos mecanismos de experimentación que no requieren flexibilización regulatoria deberían surgir por iniciativa de la CRC, a solicitud de los interesados o mediante ambas vías?**

Respuesta. PTC considera que estos mecanismos deberían poder surgir por ambas vías. Por una parte, a solicitud de los interesados, dado que muchas de las barreras y oportunidades que enfrentan los agentes no siempre son de conocimiento de la Comisión; por ello, estas solicitudes deberían contar con una ruta clara, plazos definidos y trazabilidad. Por otra, por iniciativa de la CRC, mediante convocatorias temáticas o a partir de necesidades identificadas en el ciclo regulatorio, cuando se requiera evidencia comparable de varios agentes. La combinación de ambas vías permitiría que las demás entidades y los agentes del

sector conozcan oportunamente las iniciativas en curso y articulen soluciones eficientes.

- **TRANSPARENCIA, CONFIDENCIALIDAD Y USO DE RESULTADOS**.

1. **¿Qué información debería publicarse antes, durante y después de cada mecanismo, incluidas las decisiones de modificación, suspensión, reanudación o terminación anticipada y el estado actualizado del ejercicio?**

Respuesta. PTC considera que la transparencia debe acompañar todo el ciclo de cada mecanismo, mediante información suficiente para comprender su finalidad, evolución y resultados, sin revelar datos reservados o competitivamente sensibles.

Antes de su inicio, la CRC debería publicar posibles líneas orientadoras, los objetivos, la ruta seleccionada, los criterios de admisión, el alcance, la duración, los participantes, las flexibilizaciones previstas –cuando existan–, los riesgos identificados, las salvaguardas y los indicadores de evaluación. Durante la ejecución, debería mantenerse un registro actualizado del estado del ejercicio, los principales hitos, las modificaciones de alcance o cronograma y las decisiones de suspensión, reanudación o terminación anticipada, acompañadas de su motivación.

Al cierre, deberían divulgarse una síntesis metodológica, los resultados agregados, las lecciones aprendidas, los efectos observados sobre los usuarios y la competencia, y la decisión sobre su incorporación al AIN, a la Agenda Regulatoria, a otro mecanismo o al régimen general en caso de aplicar.

Esta información resulta especialmente relevante en un mercado que atraviesa una transformación tecnológica, económica y competitiva acelerada. Por ello, la publicidad no debería limitarse a describir el avance administrativo del mecanismo. También debería permitir verificar si las decisiones contribuyen a reducir barreras, ampliar la oferta, facilitar la participación de operadores retadores, promover la inversión y preservar el equilibrio competitivo. En particular, cuando se modifique, suspenda o termine un ejercicio, la CRC debería explicar sus efectos sobre agentes de distinta escala y sobre los usuarios, evitando que la opacidad en las decisiones genere ventajas informativas, incertidumbre regulatoria o tratamientos injustificadamente diferenciados.

2. **¿Considera conveniente que la CRC establezca formatos estandarizados para la publicación de información y resultados de los**

mecanismos de experimentación? En caso afirmativo, ¿para qué tipos de información o resultados deberían establecerse?

Respuesta. Sí. PTC considera conveniente que la CRC establezca formatos estandarizados, modulares y proporcionales que faciliten la comparación entre mecanismos, la trazabilidad de las decisiones y el aprovechamiento de la evidencia en el ciclo regulatorio. La estandarización debería aplicarse, como mínimo, a la ficha de caracterización inicial; los objetivos y preguntas de aprendizaje; la identificación de riesgos y salvaguardas**; los indicadores de usuarios, digitalización y competencia**; los reportes de avance; las decisiones de modificación, suspensión o terminación; y el informe final de resultados. Para iniciativas complejas, el formato base debería complementarse con anexos específicos según la tecnología, el servicio, el mercado relevante y el nivel de riesgo.

Los formatos deberían incorporar un componente expreso de análisis competitivo. Este debe permitir identificar la línea base del mercado, la posición y escala de los participantes, las barreras de entrada o expansión, los costos de cumplimiento, el acceso a infraestructura e insumos, los efectos sobre inversión e innovación, y los resultados para agentes y usuarios. Esta estructura es necesaria en un contexto en el que la CRC ha reconocido una nueva fase del mercado móvil, caracterizada por una mayor concentración tras la integración entre TIGO y MOVISTAR, dos operadores principales más simétricos entre sí y una mayor distancia frente a competidores de menor tamaño. **En consecuencia, los formatos deben hacer visibles los impactos diferenciados y evitar que una presentación agregada o formalmente neutral oculte efectos que puedan reforzar posiciones consolidadas.**

3. **¿Qué información o resultados considera que deberían publicarse bajo condiciones definidas caso a caso, teniendo en cuenta su carácter reservado o confidencial, la protección de datos personales, el secreto empresarial y la propiedad intelectual?**

Respuesta. PTC considera que la publicación de información debe definirse caso a caso cuando su divulgación pueda comprometer datos personales, secretos empresariales, derechos de propiedad intelectual o información técnica, comercial y estratégica de los participantes. La transparencia de los mecanismos debe permitir conocer sus objetivos, metodología, resultados y utilidad regulatoria, sin que la participación implique exponer información cuya revelación pueda afectar la seguridad de las redes, los derechos de los usuarios o la capacidad competitiva de los agentes.

Esta valoración debería incorporar un análisis de los efectos competitivos de la divulgación. La publicación de información aparentemente equivalente puede producir impactos distintos según la escala, posición de mercado y capacidad de respuesta de cada participante. Para operadores retadores como PTC, revelar estructuras de costos, estrategias de expansión, capacidades tecnológicas o condiciones de negociación podría facilitar su anticipación o réplica por agentes con mayores recursos y debilitar la presión competitiva que la iniciativa busca promover. Por ello, las condiciones de publicidad deben evitar tanto el intercambio indebido de información competitivamente sensible como la exposición desproporcionada de los agentes de menor escala.

Para estos efectos, PTC propone que, desde la estructuración de cada ejercicio, se identifiquen las categorías de información susceptibles de protección, la justificación de su tratamiento, las personas autorizadas para acceder a ellas y las condiciones de uso, custodia y divulgación. **El proponente debería poder presentar una versión íntegra para la evaluación de la CRC y una versión pública, acompañada de la correspondiente justificación de reserva o confidencialidad**. A su vez, la Comisión debería valorar motivadamente dicha solicitud y definir, antes de la publicación, las medidas de agregación, anonimización, supresión de detalles o acceso restringido que resulten pertinentes.

En todo caso, la protección de la información no debería impedir la publicación de los resultados generales, las limitaciones del ejercicio, los riesgos identificados y la motivación de las decisiones regulatorias. El objetivo debe ser preservar la trazabilidad y el escrutinio de la actuación de la CRC, sin convertir la divulgación en una barrera para participar, innovar o aportar evidencia. Así, la confidencialidad operaría como una garantía para la colaboración y la generación de conocimiento regulatorio, y no como una restricción injustificada a la transparencia.

En conclusión, PTC respalda de manera expresa la iniciativa de la CRC orientada a consolidar un Sistema Integral de Mecanismos Alternativos de Regulación y Experimentación Regulatoria, por considerar que constituye una herramienta estratégica para promover la innovación, fortalecer la capacidad institucional del regulador y adecuar el marco normativo a la evolución tecnológica y a las necesidades de los usuarios.

No obstante, para que esta arquitectura cumpla efectivamente sus objetivos, su diseño e implementación deben reconocer las condiciones actuales de competencia, las asimetrías existentes entre los agentes y las diferencias en su capacidad para asumir cargas regulatorias, financieras y tecnológicas. En tal sentido, PTC considera indispensable que los mecanismos incorporen criterios

de proporcionalidad, acceso no discriminatorio y evaluación de sus efectos competitivos, de manera que no consoliden posiciones de mercado preexistentes, sino que faciliten la participación de operadores retadores, reduzcan barreras y contribuyan a un mayor equilibrio competitivo. Bajo estas condiciones, la iniciativa permitirá que la experimentación y la mejora regulatoria se traduzcan en mayor inversión, innovación, diversidad de ofertas y beneficios verificables para los usuarios.

Agradecemos su atención y extendemos a esta respetada Comisión nuestra voluntad de colaboración como el operador disruptivo de Colombia que se ha caracterizado por dinamizar la competencia, servir de ancla de precios para que estos se mantengan en niveles asequibles para los usuarios, y generar alternativas en torno a las necesidades de los usuarios con miras a conectar a Colombia.

Cordialmente,



EMILIO SANTOFIMIO J
Director de Regulación
Partners Telecom Colombia S.A.S