

# IMPLEMENTACIÓN SANDBOX REGULATORIO DE COMUNICACIONES

## INFORME FINAL DE LA EXPERIMENTACIÓN

### 1. Generalidades del proyecto

*Tabla 1. Generalidades del proyecto Contrato convergente*

<b>NOMBRE DEL OPERADOR</b>	Colombia Móvil S.A. E.S.P. (TIGO UNE)
<b>TIPO DE OPERADOR</b>	PROVEEDOR DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	"CONTRATO CONVERGENTE"
<b>RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN</b>	Resolución CRC 6768 de 2022
<b>EXPEDIENTE DEL PROYECTO</b>	9000-38-2-11
<b>PERIODO DE ADECUACIONES</b>	N/A
<b>FECHA DEL INICIO DE LA EXPERIMENTACIÓN</b>	27 de septiembre de 2022
<b>PERIODO DE EXPERIMENTACIÓN</b>	Doce (12) meses.
<b>FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA EXPERIMENTACIÓN</b>	27 de septiembre de 2023
<b>FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA FASE DE SALIDA</b>	18 de enero de 2024

Fuente: Elaboración propia CRC

#### 1.1. Objetivo del proyecto

El proyecto "Contrato convergente" tiene por objeto simplificar el proceso de contratación de los servicios fijos y móviles (pospago) de los usuarios a través de un contrato unificado para la prestación de los mismos, evitando trámites más largos para los usuarios y permitiendo disfrutar de manera más sencilla los servicios convergentes de telecomunicaciones. Lo anterior dado que la regulación actual establece contratos separados para los servicios móviles y los servicios fijos.

#### 1.2. Normatividad por flexibilizar

A través del desarrollo del proyecto "Contrato convergente", **TIGO UNE** estableció un modelo de contrato que reúne los requisitos necesarios para la ejecución del proyecto sin generar afectaciones a los derechos de los usuarios. En consecuencia, el modelo definido contenía la información básica que estos requieren para conocer y comprender las condiciones que rigen la relación contractual con los proveedores durante la fase de experimentación del proyecto, con el objeto de simplificar los trámites de dicha relación, y permitir una mejora en la experiencia de los usuarios. Conforme a lo anterior, los proveedores TIGO y UNE en el desarrollo del proyecto, emplearon para la contratación conjunta de sus servicios fijos y móviles en la modalidad pospago, el modelo de

contrato dispuesto en el "ANEXO 1 - MODELO DE CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES - CONTRATO CONVERGENTE" de la Resolución CRC 6768 de 2022. La adquisición de los servicios bajo el esquema del contrato único de servicios fijos y móviles aplicaba únicamente en aquellos planes que contrataran al mismo tiempo servicios móviles en pospago con SMS, voz y datos y, al menos, el servicio de Internet fijo con acceso de alta velocidad, el cual podía estar acompañado de otros servicios como el de telefonía y/o televisión.

**Tabla 2. Normas flexibilizadas<sup>1</sup>.**

NORMAS POR FLEXIBILIZAR	FUNDAMENTO DE LA FLEXIBILIZACIÓN
Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" exclusivamente en lo que respecta al "Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles"	Los formatos establecen que los proveedores de servicios de telecomunicaciones están en la obligación de utilizar un modelo de contrato específico e independiente, tanto para los servicios fijos como para los servicios móviles.
Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" exclusivamente en lo que respecta al "Modelo Contrato único de prestación de servicios fijos"	
ARTÍCULO 2.1.7.1. "PAQUETE DE SERVICIOS" exclusivamente al deber de ofertar el paquete bajo un único precio.	TIGO y UNE en la experimentación ofrecieron en un mismo contrato diferentes servicios de comunicaciones fijos y móviles pospago, es decir, un paquete de servicios; no obstante, conforme las condiciones acordadas para la experimentación de este proyecto, se hacía necesario flexibilizar para dejar valores independientes para cada uno de los segmentos fijo y móvil.
ARTÍCULO 2.1.7.2. "CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS" Exclusivamente, los numerales 2.1.7.2.1. y 2.1.7.2.6."	El numeral 2.1.7.2.1. establece dentro de las condiciones de los paquetes de servicios, que los usuarios recibirán una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado, lo cual no resulta factible a nivel operativo y económico el realizar las adecuaciones en los sistemas de información y procesos de la empresa en el espacio de experimentación. Por tal razón, para desarrollar su proyecto requirieron la flexibilización del numeral señalado. Por otra parte, el numeral 2.1.7.2.6. establece que el usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos disponen en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, disposición que no es viable en el espacio de experimentación teniendo en cuenta que solo operó en la ciudad de Armenia por seis meses y podía resultar confuso para los usuarios. Por tal razón, se hacía necesario flexibilizar la normativa del artículo referido.

Fuente: Elaboración CRC sobre la base de los datos recogidos en la etapa preparatoria de la fase de experimentación

<sup>1</sup> Los artículos y anexos flexibilizados a los que se hace referencia son los que se encontraban vigentes en la Resolución CRC 5050 de 2016 previos a la expedición de la Resolución CRC 6890 de 2016 por medio de la cual se actualizó el régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Por otra parte, se estableció una delimitación geográfica para la experimentación del proyecto, es decir, el área geográfica en la que TIGO y UNE llevarían a cabo la medición y el reporte de la información obtenida a través del contrato convergente, la cual se delimitó a la ciudad de Armenia (Quindío) en un único punto de atención.

### 1.3. Indicadores por medir

Ahora bien, en cuanto a los indicadores de éxito para la medición del proyecto estos fueron planteados como parte de la propuesta inicial del proyecto y una vez este resultó habilitado para continuar con la fase de experimentación, en concertación del proponente y la CRC, estos fueron revisados y afinados, dando como resultado los siguientes indicadores de éxito del proyecto:

**Tabla 3. Indicadores de éxito del proyecto "Contrato convergente"**

N o.	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD DE SEGUIMIENTO
1	Porcentaje de usuarios suscritos al contrato único.	Evaluación de impacto a partir del número de usuarios que suscribieron el "contrato único – contrato convergente" evidenciados.	1T y 2T
2	Tiempo de contratación de los servicios	Revisión y comparación de la duración del tiempo de contratación de servicios antes y después de la implementación del "contrato único – contrato convergente."	1T y 2T
3	Percepción de los usuarios en la contratación conjunta de servicios fijos y móviles	Analizar la información de la percepción de los usuarios frente al proceso de contratación de los servicios.	Bimestres 1,2 y 3
4	Percepción de los usuarios frente al contrato único.	Analizar la información de la percepción de los usuarios en relación con aspectos tales como facturación, pago, suspensión, entre otros.	Informe único

Fuente: Elaboración CRC

Adicionalmente, siguiendo lo consignado en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se estableció para cada indicador los protocolos de recolección de la información que deberían ser atendidos por parte de TIGO UNE para poder presentar la información de los reportes a la CRC.

## 2. Datos generales del proyecto

En esta sección se presentan los datos generales obtenidos del proyecto como lo son números de informes, fechas de entrega y datos recolectados durante el año de la experimentación.

### 2.1. Cronograma con fecha de entrega de informes

La fase de experimentación del proyecto "Contrato convergente" inició el 27 de septiembre del 2022, finalizando el 26 de septiembre de 2023. Durante este periodo, se recibieron 9 informes

asociados con los indicadores de éxito por parte de TIGO UNE como requisito del desarrollo del proyecto.

**Ilustración 1. Cronograma de la Fase de Experimentación del "Contrato convergente".**



Fuente: Elaboración propia CRC.

Una vez finalizada la fase de experimentación, el proyecto inició su fase de salida dentro de la cual el proponente contaba con hasta cuatro (4) meses para adecuarse a la norma vigente y continuar con la prestación de los servicios o por el contrario detener la prestación de los servicios objeto de experimentación. TIGO y UNE informaron que la fase de salida culminó el 18 de enero de 2024, por lo tanto, la flexibilización de las normas antes mencionadas (**Tabla 2**) de las que era sujeto TIGO y UNE ya no aplica y debe cumplir nuevamente con la normatividad vigente.

### 3. RESULTADOS DE LOS INDICADORES

Se recibieron los primeros informes por parte de TIGO y UNE relacionados con los indicadores de Porcentaje de usuarios suscritos al contrato convergente y Tiempo de contratación de los servicios para los dos trimestres de la etapa de experimentación, tiempo máximo en el cual se realizó la comercialización de los servicios.

De acuerdo con la información de cantidad de usuarios que optaron por suscribirse al contrato convergente, en contraste con la opción de suscripción de servicios individuales, se evidenció que para los meses de septiembre a diciembre de 2022 la mayoría de los usuarios eligieron la modalidad de contrato convergente (63%), mientras que para el periodo de diciembre de 2022 a marzo de 2023 la mayoría de los usuarios eligieron contratos individuales<sup>2</sup>.

**Tabla 4. Porcentaje Usuarios contrato único – contrato convergente**

Trimestre	Cantidad de usuarios del contrato único – contrato convergente	Cantidad de usuarios nuevos de servicios fijos y móviles en Armenia	Porcentaje Usuarios contrato único – contrato convergente
<b>1er trim - sept a dic 2022</b>	10	16	<b>63%</b>
<b>2do trim – dic 2022 a mar 2023</b>	12	65	<b>18%</b>

Fuente: Elaboración CRC

En cuanto al tiempo que se tarda el proceso de contratación del contrato convergente en comparación con el tiempo que se tarda la contratación de los servicios de manera separada, la información reportada por TIGO y UNE muestra que el tiempo se redujo en 34,1% para el primer trimestre de medición y 43,3% en el segundo trimestre.

**Tabla 5. Promedio de tiempo de contratación contrato tradicional de servicios fijos y móviles (horas)**

Trimestre	Tiempo de contratación del contrato único (horas)	Promedio de tiempo de contratación contrato tradicional de servicios fijos y móviles (horas)	Disminución en el tiempo promedio de contratación del contrato convergente respecto del contrato tradicional de servicios fijos y móviles
<b>1er trim - sept a dic 2022</b>	00:39:55	01:00:34	<b>34.1%</b>
<b>2do trim – dic 2022 a mar 2023</b>	00:45:56	01:21:01	<b>43,3%</b>

Fuente: Elaboración CRC

<sup>2</sup> La totalidad de suscriptores (22) del contrato convergente fueron contactados para la medición de los indicadores de éxito. No obstante, no todos contestaron las encuestas relacionadas en la Resolución CRC 6768 de 2022 (percepción de usuarios al inicio del contrato y percepción de satisfacción del contrato convergente, tablas 6 y 7).

**Tabla 6. Percepción de usuarios con proceso de inicio de contrato**

Trimestre	Percepción de usuarios con proceso de inicio de contrato	Contratos
1er bimestre - sept a nov 2022	9,5	2
2do bimestre – nov 2022 a ene 2023	8,31	16
3er bimestre – ene a mar 2023	8,33	3

Fuente: Elaboración CRC

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios relacionado con el proceso de contratación al comienzo del mismo así como la información brindada por TIGO y UNE para la contratación de los servicios, la siguiente tabla muestra valores de satisfacción altos con un valor mínimo de 8,31 hasta 9,5 en los bimestres indicados (ver tabla 7).

**Tabla 7. Percepción de los suscriptores con el contrato convergente**

INFORME ÚNICO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL CONTRATO CONVERGENTE		
1. ¿Usted se encuentra satisfecho con la manera de facturación del contrato único - contrato convergente?	Si	89%
	No	11%
2. En escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el valor de los servicios fijos y móviles ofrecidos en el contrato único - contrato convergente?	7,5	
3. ¿Usted ha requerido la suspensión de los servicios fijos y/o móviles del contrato único - contrato convergente durante la vigencia de este?	Si	57,9%
	No	42,1%
4. En escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la suspensión de los servicios fijos y/o móviles del contrato único?	7,5	
5. ¿Usted ha requerido la portación de su número de la línea de telefonía móvil del contrato único - contrato convergente?	Si	10,5%
	No	89,5%
6. En escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la portación de su número de la línea de telefonía móvil del contrato único - contrato convergente?	8,5	
	Si	15,8%

7. ¿Usted ha requerido el traslado del servicio fijo a otro domicilio durante la vigencia del contrato único - contrato convergente?	No	84,2%
8. En escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el traslado del servicio fijo a otro domicilio por usted requerido durante la vigencia del contrato único - contrato convergente?		6,3
9. ¿Usted ha requerido la terminación del contrato único - contrato convergente de manera total o parcial?	Si	31,6%
	No	68,4%
10. En escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la terminación del contrato único - contrato convergente de manera total o parcial?		8,2

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de los usuarios del contrato convergente, de los 19 encuestados, se resalta que la mayoría de estos expresaron satisfacción con el proceso de facturación durante la vigencia del contrato (89%). Asimismo, en una escala de 1 a 10, evaluaron el servicio con un valor de 7,5 en promedio.

#### 4. CONCLUSIONES DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN

Los resultados de los informes con los indicadores establecidos para la revisión de la experimentación del proyecto "Contrato convergente" por parte de TIGO y UNE, muestran que, si bien el proyecto fue experimentado por una muestra pequeña de potenciales clientes del operador, estos han mostrado satisfacción general con la posibilidad de suscribir un único contrato para un paquete de servicios fijos y móviles.

#### 5. CONCLUSIONES DEL SANDBOX REGULATORIO PARA EL PROYECTO "CONTRATO CONVERGENTE"

La etapa de concertación llevada a cabo entre la CRC y los operadores TIGO y UNE para establecer los indicadores para el seguimiento del proyecto, fueron fundamentales para el adecuado desarrollo de la experimentación, teniendo en cuenta que permitieron detallar la manera en que debía ser obtenida, almacenada y enviada la información a la CRC para su análisis. Esta información permite evaluar el éxito de la experimentación y las potenciales modificaciones al régimen regulatorio por parte de la CRC.

En cuanto a los resultados de la experimentación, es importante tener en cuenta que, de la información obtenida, se concluye que debido a que la proporción de usuarios que optaron por contratar los servicios fijos y móviles de manera convergente respecto de los que optaron por contratarlos separadamente se redujo considerablemente del primer trimestre de experimentación al segundo trimestre al pasar de un 63% al 18% respectivamente, y que no se cuenta con información que permita entender la razón de dicha disminución, es necesario realizar estudios adicionales para



analizar incluir la posibilidad de que los usuarios suscriban bajo un único contrato los servicios fijos y móviles.

No obstante, la información obtenida durante la experimentación ha sido de utilidad para poner a prueba la regulación exceptuada durante el periodo de experimentación para generar innovación en los procesos de contratación de servicios por parte de los usuarios en TIGO - UNE.

---

Implementación Sandbox Regulatorio	Cód. Proyecto: 9000-38-2-11	<b>Página 8 de 8</b>	
	Actualizado: 14/03/24	Revisado por: Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria.	Fecha revisión: 14/03/24 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			