



Digitally signed by
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Date: 2025.06.11 16:16:29 -
 05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Rad. 2025707453
 Cod. 8000
 Bogotá, D.C.



REF: Comparador de planes y reporte de planes y tarifas

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2025707453, en la cual nos expresó la siguiente pregunta:

Además de contar con el comparador de tarifas de la CRC en la página web del operador, ¿es necesario que este publique también las tarifas de los servicios ofrecidos en su sitio web, conforme al diseño que él mismo establezca? ¿O basta con disponer únicamente del comparador para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en materia de publicación de planes y tarifas?

Previo a dar respuesta a la misma, es preciso mencionar que, esta Comisión al rendir conceptos lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normativa le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Por tanto, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

De la pregunta se identifican dos elementos contenidos en la regulación. El primero de ellos es referido al Régimen de Protección de Usuarios de Telecomunicaciones y el segundo al reporte de la información de planes tarifarios.

Frente al Régimen de Protección de Usuarios de Telecomunicaciones, el numeral 2.1.7.2.7 del artículo 2.1.7.2¹ define las condiciones de los paquetes de servicios y entre ellas la información disponible para el usuario que facilite la toma de decisiones. Entre ellas se determina que cada PRST deberá contar con un comparador que le brinde la posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección y con las condiciones mínimas que define la regulación transcrita a continuación.

¹ https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#2.1.7.2

2.1.7.2.6. El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:

- a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);
- b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);
- c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;
- d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;
- e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;
- f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;
- g) Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual;
- h) Posibilidad al usuario de identificar las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por el operador de servicios móviles, conocer los términos y condiciones de dichas promociones o planes y los requisitos que debe cumplir para acceder a estos;**
- i) Posibilidad al usuario de solicitar el acceso por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) a las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por el operador de servicios móviles, siempre y cuando cumpla previamente con los requisitos definidos por dicho operador.
- j) Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.**
- k) Posibilidad al usuario de acceder al comparador de tarifas dispuesto por la CRC en el sitio web comparador.crcm.gov.co.**

(negrilla y subrayado fuera de texto)

El diseño (visual, de experiencia, entre otros) adoptado por cada operador respecto de este comparador es de libre elección por el PRST, siempre que incluya la información mínima señalada en el numeral precitado. Además del comparador propio, deberá brindar la posibilidad al usuario de acceder al comparador de tarifas dispuesto por la CRC en el sitio web <http://comparador.crcm.gov.co>.

De otra parte, se encuentra la obligación del reporte de planes tarifarios contenida en el artículo 1.1.10 del título Reportes de Información. Para el cumplimiento de la obligación, todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles y para los proveedores de redes

y servicios de telecomunicaciones fijos que cuenten con participación a nivel nacional superior al 1% de accesos fijos a internet en el segmento residencial o al 1% de los suscriptores de televisión deberán adoptar las guías que la CRC, vía circular administrativa, establezca para la captura de esta información.

Es de señalar que la CRC emitió la Guía para el reporte de la información de tarifas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Versión 3 adoptada por la Circular 154 de 2024. Esta Guía define que las condiciones para que pueda capturarse la información desde las páginas web como equivalente al cumplimiento de reporte de planes y tarifas de que trata el artículo 1.1.10 del Título Reportes de Información. Así mismo, señala, entre otros que:

- Los planes de los servicios de telecomunicaciones deberán contener una estructura completamente definida dentro de los elementos del código HTML.
- Los planes deberán estar en contenedores separados con tags definidos y debidamente identificados.
- Adicionalmente, las etiquetas deberán estar acompañadas de los atributos y clases CSS (Cascading Style Sheets) definidas en la sección 4 de la presente guía, y que son necesarias para generar la captura de la información por parte de la CRC

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.06.11 16:18:23 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Juan Fernando Plazas

Revisado por: Miguel Andrés Durán