



Rad. 2026813547
Cód. 2000
Bogotá D.C.



REF. Respuesta a «Requisitos para página web de PRST.»

Respetada Señora Sofia,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026813547 del 11 de junio de 2026, mediante la cual se solicita información respecto al asunto de la referencia.

En tal sentido, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a su petición en el siguiente orden:

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en

¹ "Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".

los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Sobre la consulta presentada ante esta Comisión

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

«Solicito me informen los ítems que deben tener los ISP en su página web»

Respuesta CRC:

En atención a la consulta relacionada con los contenidos que debe incluir la página web de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, la CRC se permite aclarar que si bien la Resolución CRC 5050 de 2016 no establece una lista única o específica sobre los contenidos que debe incluir la página web de un operador como el que refiere la consulta, es preciso señalar que a lo largo de dicha resolución se encuentran disposiciones que establecen en forma precisa la información que los operadores deben poner a disposición de los usuarios.

En primer lugar, la página web debe servir como mecanismo de divulgación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. En este sentido, el operador está obligado a publicar de manera permanente y visible en su página web un banner estático que redirija al micrositio oficial de la CRC en el que se encuentra el Régimen de Protección de Usuarios. Esta obligación se deriva del artículo 2.1.27.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y tiene como finalidad garantizar que los usuarios conozcan de manera directa y sencilla los derechos que los amparan y los mecanismos de protección disponibles.

Adicionalmente, la página web debe contener información clara sobre los derechos de los usuarios y los mecanismos de atención dispuestos por el operador. En concordancia con los artículos 2.1.2.1 y 2.1.7.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el operador debe facilitar el acceso a información relacionada con los derechos que asisten al usuario, así como los medios para ejercerlos, incluyendo en su página web los canales digitales de atención, los procedimientos para la cancelación y terminación del contrato.

En materia comercial, la regulación impone la obligación de contar con un comparador de planes y tarifas en la página web. De acuerdo con el numeral 2.1.7.2.6, de la resolución en mención, los operadores deben disponer de una herramienta en línea que permita a los usuarios consultar y comparar los planes y tarifas ofrecidos. Este comparador debe permitir, como mínimo, seleccionar el municipio y el estrato socioeconómico, identificar los servicios requeridos, comparar entre dos y hasta cinco planes, y visualizar tanto el precio total del plan como el precio individual de cada servicio incluido. Esta obligación busca promover la transparencia y facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios.

Así mismo, cuando el operador ofrezca promociones, planes especiales, o estrategias de fidelización, retención o recuperación, dichas ofertas deben publicarse en un micrositio claramente visible dentro de la página web. Conforme al artículo 2.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta información debe incluir de manera expresa las condiciones de acceso, la vigencia, el precio y cualquier restricción aplicable, evitando así prácticas comerciales confusas o engañosas.

En relación con la prestación del servicio de acceso a Internet fijo, la página web debe poner a disposición del usuario información técnica mínima sobre el servicio contratado. Según el artículo 2.1.10.8, el operador debe permitir la consulta, a través de la página web, de la velocidad contratada tanto de subida como de bajada, la capacidad máxima de consumo del plan cuando aplique, las características y condiciones para el acceso a controles parentales, así como la ubicación dentro del sitio web donde se encuentran publicadas las mediciones de los indicadores de calidad del servicio y las prácticas de gestión de tráfico.

Complementariamente, el artículo 2.1.10.9 establece que, para el caso del servicio de Internet fijo, el operador debe disponer en su página web de una aplicación gratuita que permita al usuario consultar la velocidad efectiva del servicio contratado.

La página web también debe cumplir un papel fundamental en materia de calidad y cobertura del servicio. De conformidad con el numeral 5.1.1.3.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben publicar en su página web las condiciones de calidad de los servicios ofrecidos, así como la información de cobertura.

La obligación en mención se complementa con lo dispuesto en el artículo 2.1.3.6, el cual exige la publicación de mapas de cobertura. La información de cobertura publicada tiene relevancia en la medida en que, si esta no corresponde a la cobertura real del servicio, el usuario puede dar por terminado el contrato sin penalidad alguna.

En cuanto a la atención al usuario, la página web debe habilitar la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQR). El artículo 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que los usuarios pueden presentar PQR a través de la página web del operador, y que el formulario dispuesto debe requerir información mínima del peticionario. Además, el operador está obligado a suministrar el Código Único Numérico (CUN) de la PQR a más tardar dentro del día hábil siguiente. De manera complementaria, el artículo 2.1.24.7 establece que el usuario debe poder consultar el estado de su PQR a través de los distintos mecanismos de atención, incluidos los canales digitales como la página web.

La regulación también exige que la página web refleje los avances en digitalización de trámites. En los casos en que el operador migre interacciones o procedimientos a canales digitales, debe informar dicha circunstancia a los usuarios mediante un banner visible en la página principal, el cual debe remitir al denominado "Código de Transparencia en la Digitalización". Esta obligación se deriva del artículo 2.1.25.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y busca garantizar que los usuarios conozcan las condiciones bajo las cuales se prestan los trámites digitales.

Existen otras obligaciones de publicación en la página web que resultan aplicables según la naturaleza y actividades del operador. Entre ellas se encuentra la publicación de la Oferta Básica de Interconexión aprobada por la CRC, cuando el operador esté sujeto a dicha obligación, conforme al artículo 4.1.8.2.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que la página web del proveedor constituye un elemento clave para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de los usuarios a la terminación del contrato. En ese sentido, el numeral 2.1.8.4.3.1 del artículo 2.1.8.4, recientemente modificado por la Resolución CRC 8171 de 2026, establece la obligación de habilitar un canal digital exclusivo, automático y permanente para la recepción de solicitudes de terminación del servicio, el cual debe estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Dicho canal no podrá incluir estrategias o flujos de retención comercial y deberá permitir al usuario radicar la solicitud de manera directa, simple y sin pasos innecesarios. En consecuencia, cuando este canal digital se encuentre soportado en la página web del operador, esta deberá garantizar su acceso visible y funcional, en condiciones que aseguren el ejercicio real y no meramente formal del derecho a la terminación contractual.

En los anteriores términos se da respuesta a su comunicación.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez

Revisó: Camilo Bustamante