

## CIRCULAR No. 154 DE 2024

- Para:** Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones obligados a cumplir lo dispuesto en el artículo 1.1.10 del Título Reportes de Información de la Resolución 5050 de 2016.
- De:** Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones
- Referencia:** **Tercera versión de la "Guía para el reporte de la información de tarifas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. - Artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016"**

El numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece que la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC – está facultada para requerir información amplia, exacta, veraz y oportuna a sus regulados, con la finalidad de cumplir adecuada y cabalmente las funciones que el legislador le otorgó. De esta forma, la Comisión hace uso de esta información para monitorear aspectos relevantes de los servicios de comunicaciones a fin de, entre otros aspectos, promover la libre y leal competencia en los mercados, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones en un entorno convergente.

Con fundamento en esta facultad, la CRC expidió la Resolución CRC 6333 de 2021<sup>1</sup> la cual, en su artículo 14, modificó el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, estableció en el artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST<sup>2</sup> deben suministrar información de sus ofertas tarifarias de acuerdo con las guías que se expidan sobre el particular por parte de la CRC para la captura de esa información.

En desarrollo de lo anterior, mediante Circular No. 134 de 2021, la CRC expidió la primera versión de la "Guía para el reporte de la información de tarifas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones - Artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016", y a través de la Circular No. 139 de 2022, la CRC expidió la segunda versión de esta Guía que contiene los lineamientos técnicos para el cumplimiento de la obligación de reporte de información previamente señalada, permitiendo con ello una adecuada captura de las características de los planes tarifarios vigentes de carácter general de las páginas web de los PRST.

<sup>1</sup> Resolución CRC 6333 de 15 de julio de 2021, "Por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictaron otras disposiciones".

<sup>2</sup> Los PRST que están obligados son:

1. Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles.
2. 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, de acuerdo con las cifras del Sistema Colombia TIC.

Ahora bien, en ejercicio de sus facultades legales, esta Comisión expidió la Resolución CRC 7285 de 2024<sup>3</sup>, en la cual adoptó un paquete de medidas que buscan promover la competencia en los mercados de servicios móviles. Esta resolución modificó el artículo 2.1.6.1 y el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el propósito de ofrecer mayor transparencia respecto de la información tarifaria disponible para los usuarios de servicios de comunicaciones y el regulador, en particular, la relativa a los planes y promociones de los programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios.

En este sentido, estableció, entre otras, la obligación a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) de incorporar en sus sitios web un micrositio - el cual deberá estar en un lugar altamente visible y de fácil acceso-, en el que deberá publicar todas las promociones o planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios, especificando de manera clara, para cada promoción o plan tarifario, los requisitos que debe cumplir un usuario para acceder a dichas promociones o planes tarifarios; y de ofrecer a sus usuarios únicamente las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación que hayan sido previamente publicados en su sitio web.

Así mismo, la CRC dispuso que el comparador de tarifas que deben poner los PRSTM a disposición de los usuarios, deberá otorgarles la posibilidad a estos últimos de acceder al comparador de tarifas dispuesto por la CRC.

Las mencionadas modificaciones al artículo 2.1.6.1. y al numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>4</sup> entrarán en vigor a partir del 1 de agosto de 2024.

<sup>3</sup> Resolución 7285 de enero 23 de 2024 "Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

<sup>4</sup> Según lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución CRC 7285 de 2024, el artículo 2.1.6.1 se modificó de la siguiente forma: "**ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS.** Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.

La comunicación de promociones y ofertas deberá incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.

**PARÁGRAFO:** Las promociones o planes tarifarios que hacen parte de los programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios ofertados por un operador de servicios móviles son considerados promociones u ofertas para efectos de la interpretación de este Régimen.

El operador de servicios móviles debe incorporar en su sitio web un micrositio, el cual deberá estar en un lugar altamente visible y de fácil acceso, en el que deberá publicar todas las promociones o planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios. Para cada promoción o plan tarifario el operador de servicios móviles debe especificar de manera clara los requisitos que debe cumplir un usuario para acceder a dichas promociones o planes tarifarios.

El operador de servicios móviles únicamente podrá ofrecer a sus usuarios promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación de usuarios que hayan sido previamente publicados en su sitio web.

El enlace de acceso a dicho micrositio deberá estar disponible en la página de inicio del sitio web, así como también en las secciones del sitio web en las que el operador disponga información sobre la oferta de servicios móviles."

Por otra parte, el artículo 4 de la Resolución en cita, modificó el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedó así: "**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:

- Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);
- Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);
- Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;

En este orden de ideas, con el fin de capturar e identificar adecuadamente los planes tarifarios y promociones de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por los PRSTM e incluirlos en el comparador de tarifas implementado por la CRC, para consulta de los usuarios, se requiere introducir modificaciones a la "Guía para el reporte de la información de tarifas de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones", impartiendo las directrices que deben observar los PRSTM con relación a este tipo de ofertas.

De otra parte, es de indicar que, a partir del monitoreo de tarifas de servicios móviles y fijos se identificaron planes o paquetes que ofrecen exclusivamente servicios de larga distancia nacional o internacional, así como Internet móvil para uso exclusivo en aplicaciones o redes sociales. Lo anterior, hace necesario incluir campos en la Guía que permitan realizar la caracterización de estas ofertas de servicios.

Adicionalmente, atendiendo las solicitudes de los PRST de poder contar con un mecanismo para validar que los desarrollos web cumplan con los requisitos contenidos en la Guía, la CRC diseñó una herramienta para uso de los PRST que permite la realización de pruebas a las implementaciones, identificación de errores y el envío recurrente de alertas sobre fallas de las implementaciones realizadas. Por lo anterior, se modifica la Guía en mención, estableciendo el procedimiento para que los PRST puedan acceder a la herramienta.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la CRC pone a disposición de los agentes regulados la tercera versión de la "Guía para el reporte de la información de tarifas de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones" con el fin de obtener las ofertas tarifarias vigentes de carácter general y de los planes y promociones y de programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios. Esta nueva versión de la Guía incluye, entre otros, los siguientes aspectos:

- Modificación de la descripción del campo "fidelización" que permite la identificación de los planes y promociones de los programas de fidelización que deberá ser implementados por todos los PRST en los planes que provean servicios de internet móvil o de telefonía móvil en los micrositiros de que trata lo dispuesto por la Resolución CRC 7285 de 2024.
- Adición de campos para identificar planes o paquetes que ofrecen exclusivamente larga distancia (nacional o internacional) e internet móvil para uso exclusivo en aplicaciones o redes sociales.
- Procedimiento para acceder a la herramienta de pruebas externa que permite a los PRST validar la correcta adopción del diccionario de datos dispuestos en la guía.
- Procedimiento para informar las páginas web en las que se realice la implementación de la guía y envío de alertas sobre fallas identificadas a la implementación realizada.

*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.crc.com.gov.co](http://comparador.crc.com.gov.co).*

- Ajustes en la descripción de los campos de "duración", "dane", "minutos-incluidos" y "capacidad".

Los PRST a los que se refiere el artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 tendrán plazo hasta el 31 de mayo de 2024 para implementar las modificaciones incluidas en la Versión 3 de la "Guía para el reporte de la información de tarifas de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones" en su oferta tarifaria vigente de carácter general de manera que, a partir del 1 de junio de 2024 la CRC pueda: (i) enviar alertas según procedimiento definido en la sección 3 de la Guía, y (ii) capturar los planes o paquetes que ofrecen exclusivamente servicios de larga distancia, aquellos con Internet móvil para uso exclusivo en aplicaciones o redes sociales, y los asociados con los ajustes realizados en la descripción de los campos de "duración", "dane", "minutos-incluidos" y "capacidad".

En tanto, los PRSTM tendrán plazo hasta el 31 de julio de 2024 para implementar las modificaciones introducidas a las secciones 4.2 y 4.9 de la Guía anexa a esta Circular, relativa a las promociones y planes tarifarios de programas de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por los PRSTM, de manera que a partir del 1 de agosto de 2024 la CRC pueda capturar esta información, según lo establecido en la Resolución CRC 7285 de 2024.

Finalmente, se recuerda a los PRST que de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011<sup>5</sup>, los términos de las ofertas obligan a quien las realice, so pena de las sanciones administrativas a que haya lugar. Por lo tanto, la CRC no se hace responsable de la veracidad, errores, imprecisiones, información engañosa o falsa sobre las ofertas tarifarias que publiquen a través de cada una de sus páginas web en cumplimiento del artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La presente circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1454 del 4 de marzo de 2024, y por la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 13 de marzo de 2024, según consta en Acta No. 461.

La presente Circular rige a partir de la fecha de su publicación, y deja sin efectos la Circular 139 de 2022.



**CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO**  
Presidente



**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**  
Directora Ejecutiva

C.C.C. 4/03/2024 Acta 1454.  
S.C.C. 13/03/2024 Acta 461.

Proyectó: Juan Fernando Plazas, Lizzett Grimaldo.

Revisó: Miguel Andrés Durán - Coordinador de Inteligencia y Analítica de Datos

Alejandra Arena Pinto - Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia

Víctor Andrés Sandoval Peña - Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.

Anexo: Tercera versión de la "Guía para el reporte de la información de tarifas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones - Artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016".

<sup>5</sup> Ley 1480 de 2011, "por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones."