

2024811736
Cod. 10000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024519034
Fecha: 24/6/2024 16:10:16
Proceso: 10000 CONTENIDOS AUDIOVISUALES

REFERENCIA: Respuesta a "*Derecho de petición de interés particular*"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió el radicado número 2024811736 del 4 de junio de 2024, mediante el cual usted formula una serie de solicitudes relacionadas con la "*GARANTIA DE RECEPCIÓN DE LAS SEÑALES RADIODIFUNDIDAS DE LOS CANALES COLOMBIANOS POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN CERRADA*" relacionada en el artículo 15.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

A. Aclaración inicial necesaria

En primer lugar, es necesario aclarar que la Resolución CRC 7348 de 2024 tuvo como objetivo principal modificar algunas disposiciones relativas a la participación ciudadana y a la protección de los derechos de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes, establecidas en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De igual manera, la Resolución CRC 7348 de 2024 en el marco del ejercicio de compilación y simplificación de las medidas regulatorias expedidas por la CNTV y ANTV vigentes en materia de contenidos y el servicio de televisión, y con el objetivo de continuar guardando coherencia entre las temáticas definidas en el marco compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, resultó necesario modificar las Secciones 3 y 4 del Capítulo 1 del Título XV y reenumerar los artículos que se mantienen vigentes, sin realizar ninguna modificación a sus textos normativos, con el fin de generar mayor claridad y organización de las disposiciones, así como mantener una estructura clara y ordenada del marco regulatorio que se compila en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En consecuencia, el artículo relacionado con la *GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LAS SEÑALES RADIODIFUNDIDAS DE LOS CANALES COLOMBIANOS POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN CERRADA*, fue modificado en la Resolución CRC 7348 de 2024 únicamente en el sentido de su reenumeración dentro de la Resolución compilatoria 5050 de 2016.

B. Las respuestas a las solicitudes planteadas

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que la normatividad vigente le otorgó. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Entendido lo anterior, la **CRC** procede a responder puntualmente a cada una de sus solicitudes, así:

"1. Un PRST presta el servicio de televisión por suscripción, dentro de los parámetros de disponibilidad de los que trata el artículo 4º de la Resolución 5929 de 2020, sin embargo en los eventos en los que por fuerza mayor, caso fortuito o hechos atribuibles a un tercero se presentan indisponibilidades del servicio, ¿cómo podría dicho PRST dar cumplimiento a la garantía de la que trata la Resolución CRC 7348 DE 2024 previamente enunciada en dichos eventos?"

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establece que los operadores no pueden impedir que los usuarios reciban todas las señales de televisión radiodifundidas, ya sean analógicas o digitales, además deben asegurarse de no interferir con el equipo técnico que los usuarios utilizan para recibir estas señales.

En tal sentido, el artículo protege el derecho del usuario a recibir todas las señales de televisión radiodifundidas disponibles, tanto analógicas como digitales. Esta protección es crucial para asegurar que los usuarios tengan acceso completo a la programación disponible en el país.

Si se presenta un evento de magnitud imposible de resistir, un hecho caracterizado por su imprevisibilidad, o un hecho que suceda de forma inesperada e inadvertida el proveedor debe garantizar el restablecimiento del servicio de recepción de señales radiodifundidas tan pronto como sea posible. Esto asegura que no haya bloqueos intencionales o causados accidentalmente por parte de los operadores.

"2. ¿Puede un PRST con el fin de dar cumplimiento a la garantía de la que trata la Resolución CRC 7348 DE 2024, informar y socializar a sus usuarios mediante un instructivo que en los eventos en los que se presente indisponibilidad para prestar el servicio de televisión deben realizar una acción mecánica como lo sería el desconectar la señal del

PRST y conectar su antena de aire y/o su TDT para obtener la totalidad de las señales de televisión analógica y/o digital radiodifundidas?"

Entendiendo que el artículo 15.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 solo impone la carga para los operadores de televisión por suscripción como a los operadores comunitarios y a aquellos con habilitación general el deber de no impedir que los usuarios reciban todas las señales de televisión radiodifundidas, ya sean analógicas o digitales, así como el deber de asegurarse de no interferir con el equipo técnico que los usuarios utilizan para recibir estas señales, resulta potestativo del prestador de servicios realizar las acciones que considere pertinentes para asegurar el cumplimiento de la garantía de recepción de las señales radiodifundidas de los canales colombianos.

3. ¿El que un usuario tenga que desconectar la señal del PRST y conectar su antena de Aire y/o TDT para obtener la totalidad de las señales de televisión analógica y/o digital radiodifundidas, se puede considerar una restricción en los términos de la Resolución CRC 7348 DE 2024, ¿así dicha acción haya sido informada al usuario por parte del PRST?

La normativa, específicamente el artículo 15.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que los operadores no deben restringir de ninguna manera la recepción de todas las señales de televisión radiodifundidas y no deben interferir con la infraestructura técnica de los usuarios, de manera que se debe procurar la recepción automática y continua de dichas señales.

El propósito de la normativa es asegurar que los usuarios puedan recibir todas las señales radiodifundidas sin obstáculos y sin la necesidad de realizar ajustes manuales. En situaciones normales, la recepción de estas señales debería ser automática y no requerir intervención del usuario para desconectar y reconectar equipos.

Por tanto, para cumplir plenamente con la garantía de recepción, el proveedor de servicios debe trabajar en minimizar las interrupciones del servicio, en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, deberá garantizar que se restablezca la recepción de señales radiodifundidas tan pronto como sea posible.

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

Cordialmente,

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2024.06.24 20:05:36
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-06-24
17:12:59 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a "Derecho de petición de interés particular"

Página 4 de 4

Proyectado por: Jenny Rojas Granados
Revisado por: Ricardo Ramírez Hernández



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278