



Bogotá, 31 de enero de 2022

Doctor
SERGIO MARTINEZ MEDINA
Director
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª bis No 5 -53
Bogotá D.C.,

Asunto: Comentarios al documento matriz de *“ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONTENIDOS: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE”*

Respetado doctor Martínez:

En virtud de la publicación del documento indicado en el asunto, de manera atenta nos permitimos presentar los siguientes comentarios:

1. Comentarios generales:

La CRC en el documento propuesto en junio de 2021 para realizar la actualización normativa en materia de contenidos específicamente sobre participación ciudadana y defensa del televidente, señaló que era necesario hacer una modificación al régimen toda vez que la mayoría de las normas tenía más de diez (10) años de expedición.

Es así como textualmente la CRC en junio de 2021 señaló: *“La actualización de las disposiciones regulatorias de protección al televidente y participación ciudadana resulta de gran importancia para el sector, ya que gran parte de las medidas vigentes sobre la materia fueron expedidas hace más de 10 años, de ahí que resulte fundamental aplicar metodologías de mejora normativa, dada la asignación de funciones a la CRC, específicamente a la Sesión de Contenidos Audiovisuales, por medio de la Ley 1978 de 2019”*.

No obstante lo anterior, y sin justificación alguna, el presente documento objeto de comentarios, es decir el publicado por la CRC el 31 de diciembre de 2021, señala que a pesar de existir regulación del año 2018, como lo son las Resoluciones ANTV 026 de 2018 y 650 del mismo año, por tratarse de un mercado cambiante son susceptibles de revisión.

¹ COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. *“Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana”*. Junio de 2021. Página 6.



Al respecto, es importante señalar que a la Resolución ANTV 026 de 2018 fue objeto de análisis de impacto normativo, y se surtió el trámite de abogacía de la competencia, tal y como el propio documento lo reconoce.²

No obstante lo anterior, la CRC describe que una de las causas del problema es que *“No hay evidencia de que en todas las medidas regulatorias vigentes se hubiese aplicado metodologías de mejora normativa”*³.

Se observa entonces ausencia de justificación que sustente el presente proyecto regulatorio, máxime cuando la CRC había manifestado que la revisión era necesaria debido a la antigüedad de la regulación (normas que tienen más de diez (10) años para la televisión abierta) y sobre las cuales no se realizó AIN, mientras la regulación sobre televisión por suscripción y sin ánimo de lucro, sobre la cual, como ya se ha insistido, se realizó análisis de impacto normativo y se surtió el trámite de abogacía de la competencia es ahora objeto de modificación.

Finalmente y de cara al objetivo general del proyecto de establecer mecanismos convergentes para la protección de los derechos de los televidentes, es necesario hacer un llamado al regulador para que tenga en cuenta 1) las diferencias sustanciales existentes entre los operadores de televisión abierta que hacen uso del espectro (son radiodifundidos y pueden ser captados por cualquier antena) y los operadores de televisión cerrada por suscripción que requieren un equipo de decodificación para poder hacer uso del servicio, 2) que en la televisión por suscripción los operadores realizan la agregación de oferta de señales producidas por terceros para ofrecer una parrilla variada a sus clientes, pero sin que haya intervención en la generación de los contenidos.

Al respecto, es necesario explicar que de acuerdo a la destinación de las señales emitidas, y la función del servicio a los usuarios, la televisión abierta es aquella en que la señal puede ser recibida libremente por cualquier persona ubicada en área de servicio de la estación. Y la televisión cerrada o por suscripción, es aquella en la que la señal, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada y con sujeción a un mismo régimen jurídico de prestación, está destinada a ser recibida únicamente por personas autorizadas para la recepción.

En virtud de esto se observa que para poder ver la televisión abierta, no es necesaria una autorización o permiso, o la celebración de un contrato de prestación de servicio de televisión, mientras que para poder la televisión cerrada, el usuario es el que decide si contrata o no el servicio, de acuerdo a la oferta comercial del Prestador. En consecuencia, es importante que el regulador tenga presente que en relación con el servicio de Televisión cerrada específicamente, la participación más representativa del usuario, es elegir cual operador contratar considerando la parrilla de canales ofrecidos, y cual paquete de Televisión por suscripción comprar dependiendo de la oferta comercial existente, y mejor

² COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. *“Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana”*. Diciembre de 2021. Página 20.

³ Página 21.



aún, al contar con una amplia parrilla de canales, determinar el contenido a que desea ver.

En consecuencia, al establecer en varios apartes de la Resolución que las obligaciones aplican a los operadores de televisión sin distinguir la naturaleza diferente entre los canales de televisión abierta de la cerrada, se deja de tener en cuenta que los operadores de televisión cerrada, solo hacen la retransmisión de señales producidas por terceros, sin que puedan determinar el carácter de los contenidos, ni intervenir en los horarios de retransmisión, pues es de la esencia de esos contratos la imposibilidad de hacer modificaciones, alteraciones o adiciones a las señales retransmitidas.

2. En materia de protección y defensa del televidente, y participación ciudadana el regulador en el 2018 reguló lo pertinente en la Resolución ANTV 026 de 2018 “Por la cual se reglamenta la prestación del servicio de Televisión por Suscripción”:

Es necesario reiterar al regulador que la Resolución ANTV 026 de 2018, reguló lo relacionado con protección y defensa del televidente y participación ciudadana. En dicha Resolución, la cual es reciente, en su parte motiva determinó: *“Que de conformidad con el artículo 4° de la Ley 182 de 1995, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión ejercer, en representación del Estado, la titularidad y reserva del servicio público de televisión, dirigir la política de televisión, desarrollar y ejecutar los planes y programas del Estado con el servicio público de televisión de acuerdo a lo que determine la ley, regular el servicio de televisión, e intervenir, gestionar y controlar el uso del espectro electromagnético, con el fin de **garantizar el pluralismo informativo**, la competencia y la eficiencia en la prestación del servicio, y evitar las prácticas monopolísticas en su operación y explotación”.*

De la misma manera, en el capítulo II titulado: “Obligaciones de contenido de la programación” obliga a los Operadores Cerrados a dar cumplimiento a las normas de **información al televidente y participación ciudadana así:**

- a. Se debe garantizar el **derecho a la rectificación** a toda persona natural o jurídica o grupo de personas que se vean afectadas públicamente en su buen nombre u otros derechos e intereses por información considerada inexacta, lujuriosa o falsa, transmitida en programas de televisión cuya divulgación pueda perjudicarlo.
- b. La franja u horario comprendido entre las 7 am y las 9:30 pm deberá tener programas aptos para todo público.
- c. No se podrá presentar en programas informativos, noticiero y de opinión, niños, niñas y adolescentes infractores, víctimas de delitos o testigos de conductas punibles.
- d. No se podrá anunciar armas de fuego, juguetes o implementos bélicos.
- e. Anteponer a la emisión de los programas, un aviso que deberá contener por lo menos los



siguientes elementos.

- Rango de edad.
- Si el programa contiene o no violencia.
- Si el programa contiene escenas sexuales.
- Si el programa debe ser visto en compañía de adultos.
- Si el programa contiene algún sistema que permita a la población con discapacidad auditiva acceder a su contenido.
- Clasificación del programa como infantil, de adolescentes, familiar o adulto.

f. Indicar de manera oral y escrita y a una velocidad que permita su lectura, si el tema central del programa es de violencia o sexo, pero que tenga contenido pedagógico.

g. Dar cumplimiento a las reglas establecidas sobre sobre publicidad de bebidas con contenido alcohólico, cigarrillos o tabaco.

h. Los anuncios comerciales referentes a marcas, productos o servicios cuya emisión requiera permiso, autorización o certificación de alguna autoridad, se emitirá una vez sean presentadas al operador las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes.

i. El operador que no cuente con tecnología digital deberá informar previa y oportunamente a los suscriptores sobre la programación que transmita en su canal de producción propia. El operador que cuente con tecnología digital deberá emitir la guía de programación para cada uno de los canales de producción propia que incluya en la parrilla de programación.

En este sentido, se observa que desde el 2018, existen normas puntuales y actualizadas tendientes a que los Operadores de canales cerrados garanticen el pluralismo informativo, para la protección del televidente y la participación ciudadana. Por lo anterior, no se considera necesaria la intervención regulatoria que propone la CRC, por el contrario, la misma se podría resultar en un retroceso al importante adelanto logrado en los últimos años.

3. Sobre la competencia de la sesión de contenidos audiovisuales de la CRC

La CRC en el borrador de la Resolución objeto de comentarios señala como fundamento de las competencias de la Sesión de Contenido Audiovisual, el cumplimiento de las funciones establecidas en los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009 y en particular las contenidas en los numerales 25 y 28, a saber:

“Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes”



“Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales”.

No obstante lo anterior, el borrador de Resolución propone regular situaciones relacionadas con la operación, gestión y contenidos de la televisión por suscripción que exceden las funciones previstas en la ley para la Sesión de Contenidos Audiovisuales de conformidad con lo señalado en el numeral 29 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, el cual indica que es la Sesión de Comunicaciones la competente para regular dichos aspectos.

Las funciones de la Sesión de Comunicaciones según el numeral 29 dispone son:

*“Clasificar, de conformidad con la Ley 182 de 1995 y demás normas aplicables, las distintas modalidades del servicio público de televisión, y regular las condiciones de operación y explotación del mismo, particularmente en materia de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, **configuración técnica, franjas y contenido de la programación**, gestión y calidad del servicio, publicidad, comercialización en los términos de esta Ley, modificaciones en razón de la transmisión de eventos especiales, utilización de las redes y servicios satelitales, y obligaciones con los usuarios.” (NSFT).*

En virtud de lo anterior, muchas de las propuestas regulatorias que presentó la Sesión de Contenidos Audiovisuales implican materialmente el ejercicio de las funciones dispuestas en el citado numeral 29, quedando por fuera de sus competencias legales. En consecuencia, en el título 7 de los presentes comentarios se realiza un análisis del articulado propuesto y se indicarán cuáles artículos se escapan de las facultades regulatorias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales.

4. Sobre el problema, las causas y las consecuencias:

La CRC propone como problema a resolver que *“las medidas actuales de protección al televidente y participación ciudadana no reflejan la evolución del sector para promover el pluralismo y la imparcialidad informativa en defensa de los intereses de los televidentes y el control de contenidos audiovisuales”*, y señala las causas y las consecuencias al mismo:

4.1. Causas:

- La CRC señala que una de las causas por las cuales **las medidas regulatorias actuales no reflejan la evolución del sector, al “Cambio en el marco legal competencial del servicio de televisión”**.

Al respecto, es importante indicar que la Ley 1978 de 2019, elimina la ANTV, y distribuye sus funciones en la ANE, SIC y CRC según sus competencias. La modificación en la estructura del sector, no cero



nuevas funciones, ni nuevos derechos, simplemente organizo de manera diferente las funciones de cara a las potestades de cada una de dichas entidades.

En virtud de lo anterior, la causa planteada en el proyecto carece de soporte y no sustenta la determinación del problema propuesto.

- Otra causa planteada por la CRC es el **“Surgimiento de nuevos modelos de negocio y nuevas dinámicas de Consumo”**.

La CRC señaló que: *“Al respecto debe apuntarse que, en 2020, la Comisión desarrolló el estudio denominado “Infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes”, que tenía como objetivos principales conocer las formas de consumo que tenían las niñas, niños y adolescentes (NNyA) colombianos y cuáles eran sus comportamientos cotidianos en relación con los contenidos que veían. Así, se pudo establecer que la niñez y la adolescencia conforman una población que consume contenidos audiovisuales de manera masiva y constante. **Internet es el medio más usado (85%), seguido por el celular (79%) y la televisión (74%)”***⁴.

Es decir, el medio más utilizado para el consumo de contenidos por la infancia y la adolescencia es el internet, pero el regulador, en vez de buscar soluciones a la falta de información que pueda presentarse por las plataformas de contenidos, busca cargar más los servicios tradicionales de televisión, sin reconocer que el objetivo y al razón de ser de la misma no va a ser efectiva, toda vez que los usuarios están accediendo al contenido audiovisual principalmente por medio de plataformas OTT, servicios que no son objeto de regulación por parte de la CRC.

Es decir, deberían enfocarse los esfuerzos en una alternativa efectiva para los usuarios que acceden a contenidos audiovisuales a través de plataformas OTT, en lugar de aumentar sin justificación alguna, las cargas regulatorias para los operadores de televisión tradicional.

4.2. Consecuencias:

Son igual de cuestionables las consecuencias que propone la CRC.

- **La primera consecuencia se identifica como: Insatisfacción de los televidentes.**

Para ello la CRC señala que *“el 44.7% de la muestra correspondía a PQR sobre contenidos audiovisuales de televidentes que prefirieron acudir directamente a la CRC El porcentaje anterior se encuentra conformado de la siguiente manera: el 26.5% manifestaba inquietudes o inconformidades sobre el contenido de canales de televisión abierta; **el 5.1% sobre el contenido transmitido por operadores de televisión cerrada (tanto comunitaria como por suscripción)**; y el 3.1% llamaba la*

⁴ Página 19.



atención sobre la mala calidad del contenido de la televisión en general. A su vez, el 10.1% correspondía a PQR generales (no limitadas exclusivamente al contenido) sobre aspectos particulares tanto de la televisión abierta como de la televisión cerrada”. (NSFT)

No existe entonces justificación para que la CRC, que reconoce que las normas para los operadores de televisión por suscripción son recientes, surtieron proceso de AIN, tienen concepto de abogacía de la competencia, y que de su muestra (la cual no se somete a conocimiento del público en general) cerca del 5% presente inquietudes e inconformidades sobre el contenido televisión por suscripción y comunitaria, insista en que las normas sobre protección al televidente y participación ciudadana deben ser modificadas.

De la misma manera se hace un llamado a la CRC para que haga pública muestra del 5.1% para poder diferenciar de manera clara las que fueron dirigidas a Prestadores del servicio de televisión cerradas, y a televisión comunitaria, lo anterior, para tener claro el verdadero impacto, pues de lo contrario resulta equivocada la conclusión con la cual se pretende sustentar el presente proyecto.

- **Por otro lado, plantea como consecuencia: “Ineficiencia en la defensa de los intereses de los televidentes y del control de contenidos”**

COMCEL reitera que sin conocer el detalle de las PQRs consideradas por la CRC no es posible arribar a conclusiones como la expuesta. Adicionalmente, la cantidad de peticiones relacionadas con el contenido es muy baja

En virtud de lo anterior, no se observa válida la consecuencia que plantea el presente documento.

5. Frente al título: ASPECTOS TÉCNICOS ECONÓMICOS Y JURÍDICOS:

Señala el documento objeto de estudio que *“Para Colombia, como reveló el estudio OTT publicado en 2020 por la CRC112, la penetración de la TV abierta es del 94% y la de la TV por suscripción alcanza el 72% de los hogares, mientras el mercado de las OTT por suscripción llega solo al 24% de los hogares”*⁵. Al respecto, se llama la atención del regulador, toda vez que el estudio al cual la CRC hace referencia, se enfocó en los hábitos de consumo de los servicios OTT en Colombia **DURANTE EL 2019**, es decir antes de ocurrir la pandemia. La pandemia cambió parámetros de conducta de los usuarios quienes encontraron en las plataformas OTT el soporte de su entretenimiento. En virtud de lo anterior, las cifras que soportan este estudio, están desactualizada y no obedecen a la realidad del país.

En consecuencia, carece de sentido y se muestra contradictoria la manifestación de la CRC cuando señala: *“En los últimos años, en Colombia, la televisión cerrada, y particularmente la televisión por*

⁵ Página 50



suscripción, se ha consolidado como el principal medio de acceso a contenidos audiovisuales por parte de los ciudadanos”. Si se observa que aún con estadísticas desactualizadas, el 94% de los hogares colombianos acceden al contenido a través de la televisión abierta.

Por otro lado, y sin un enfoque conceptual o justificación, el Documento Soporte hace un análisis de los ingresos corrientes de los operadores de televisión por suscripción y la evolución de los suscriptores, señalando **de manera equivocada** que los ingresos de los Operadores de televisión por suscripción se han mantenido durante los últimos años. Así, menciona que en los últimos 5 años los ingresos corrientes han crecido a una tasa menor que los suscriptores, lo que en resumidas cuentas significa que los ingresos no se han mantenido durante los últimos años, sino que por el contrario, se ha dado una reducción del ingreso promedio por suscriptor.

Al respecto, es necesario indicar que hay cada vez más presión sobre los operadores de televisión por suscripción, dado que producto de la competencia se ven forzados a invertir y mejorar su programación y servicio pero recibiendo un menor valor por suscriptor. Se recuerda al regulador que intervenir en el mercado es una labor que debe estar precedida de una cuidadosa justificación por parte del regulador, basada en fallas de mercado, y más rigurosidad debe existir de parte de la CRC teniendo en cuenta la tendencia negativa en la tasa de crecimiento de los ingresos de los operadores de suscripción.

Una vez más, el regulador está errando al no tener en cuenta todos los agentes que intervienen y compiten en los medios audiovisuales, con el ejemplo notable de los proveedores de servicios OTT, ni el efecto que esos agentes tienen sobre el servicio de televisión en general y sobre el servicio de televisión por suscripción en particular.

Por estas razones, no se encuentra justificación para que la CRC pretenda introducir más cargas regulatorias en cabeza de los operadores de televisión por suscripción, más teniendo en cuenta que eso implica aumentar la asimetría regulatoria entre estos y los proveedores de servicios OTT, lo cual ha sido plenamente documentado y se ha mencionado en repetidas ocasiones por parte de COMCEL.

6. FRENTE AL ARTICULADO PROPUESTO:

A continuación se presenta la relación de los artículos a modificarse, junto con la observación que plantea COMCEL a los mismos:

PROYECTO DE RESOLUCIÓN	COMENTARIO COMCEL
ARTÍCULO 1. Adicionar las siguientes definiciones al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016: AUDIENCIA o TELEVIDENTE: Cualquier persona que, sin importar si ha suscrito un contrato de prestación de servicios con un operador, recibe la señal de audio y video a través del servicio de televisión. Cuando el usuario presente observaciones y sugerencias relacionadas	Con respecto a la definición de Audiencia, es importante diferenciar la audiencia de la televisión abierta, de la audiencia de televisión por suscripción. En cuanto a la televisión por suscripción, delimitar espectro de los televidentes que podrán presentar observaciones o sugerencias, al universo de televidentes que tienen suscrito un contrato de prestación de servicios con el Operador.



con los contenidos televisivos, se entenderá que lo hace en calidad de televidente.	
ASOCIACIONES DE TELEVIDENTES O LIGAS DE TELEVIDENTES. Toda organización social sin ánimo de lucro, constituida formalmente por un número plural de personas, cuyo interés principal es el desarrollo de actividades relacionadas con la participación de la ciudadanía en el servicio de televisión, y, en general, el ejercicio de los derechos y deberes de los televidentes.	Es necesario aclarar que las acciones de las asociaciones de televidentes o ligas de televidentes aplican únicamente para el servicio de televisión abierta. Lo anterior, teniendo en cuenta que dichas asociaciones o ligas surgen para regular la protección de los usuarios que tienen acceso general al contenido de TV abierta, así pues, en la medida que los usuarios de TV cerrada o por suscripción pueden elegir la continuidad en la prestación del servicio e incluso la restricción de los contenidos, las acciones que surjan de dichas asociaciones y ligas será aplicable únicamente sobre la transmisión abierta.
OBSERVACIÓN: Para efectos del Título XV de la presente resolución, se entiende observación como la manifestación presentada por el televidente o asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, al operador o a la CRC en relación con cualquier programa o contenido de televisión emitido, relacionada con una potencial vulneración de los fines y principios del servicio de televisión, derechos de los televidentes o de la regulación vigente en materia de contenidos.	Al respecto se reitera que: 1. Solo podrán presentar observaciones o sugerencias, los televidentes que tienen suscrito un contrato de prestación de servicios con el Operador. 2. Es indispensable identificar el mecanismo a través del cual el televidente podrá ejercer el control. 3. Para el usuario y/o televidente debe ser absolutamente clara la diferencia entre el tratamiento y gestión que requiere una PQR desde su presentación hasta su repuesta, y otra situación muy diferente es el trámite que se debe adelantar frente a una observación o sugerencia, evento en el cual el Operador no está en la obligación de asignar CUN, ni tampoco conceder recursos de ley
SUGERENCIA: Para efectos del Título XV de la presente resolución, se entiende por sugerencia el comentario presentado por el televidente o las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, a los operadores sobre el contenido emitido sin que implique o se considere que existe una potencial vulneración de los fines y principios del servicio de televisión, o de la regulación vigente en materia de contenidos.	Al respecto se reitera que: 1. Solo podrán presentar observaciones o sugerencias, los televidentes que tienen suscrito un contrato de prestación de servicios con el Operador. 2. Es indispensable identificar el mecanismo a través del cual el televidente podrá ejercer el control. 3. Para el usuario y/o televidente debe ser absolutamente clara la diferencia entre el tratamiento y gestión que requiere una PQR desde su presentación hasta su repuesta, y otra situación muy diferente es el trámite que se debe adelantar frente a una observación o sugerencia, evento en el cual el Operador no está en la obligación de asignar CUN, ni tampoco conceder recursos de ley
ARTÍCULO 15.2.1.1. DERECHOS DE LOS TELEVIDENTES O AUDIENCIAS. Los televidentes o audiencias tendrán los siguientes derechos:	
15.2.1.1.1. Recibir información plural e imparcial, de manera tal que los contenidos a los que acceden incluyan o reflejen la diversidad política, religiosa, cultural y social, y se separe la información de la opinión y la publicidad	No es posible cumplir con esta obligación en los contenidos retransmitidos.
15.2.1.1.2. Que se respeten los horarios de los programas y que cualquier modificación de estos sea informada oportunamente, a través de cualquier medio.	No es posible cumplir con esta obligación en los contenidos retransmitidos.
15.2.1.1.3. Contar con mecanismos o sistemas de acceso en los contenidos difundidos a través del servicio de televisión para garantizar el acceso de las personas con discapacidad auditiva, según la regulación vigente.	No es posible cumplir con esta obligación en los contenidos retransmitidos.
15.2.1.1.4. Presentar sus observaciones y sugerencias sobre los contenidos recibidos a través del servicio de televisión y a participar en el control de estos.	Cuando el Regulador expone como derecho del televidente presentar observaciones y sugerencias y participar en el control de estos, es indispensable identificar el mecanismo a través del cual el televidente podrá ejercer el control. No es posible cumplir con esta obligación en los contenidos retransmitidos.
15.2.1.1.5. Recibir respuesta a las observaciones y sugerencias hechas a los operadores respecto de los contenidos emitidos o transmitidos por estos.	No es posible cumplir con esta obligación en los contenidos retransmitidos.
15.2.1.1.7. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluida la publicidad.	Se debe tener en cuenta que pueden existir retransmisiones de contenidos que por diferencias en las tecnologías usadas, no siempre



	<p>pueden garantizar la misma calidad de audio y video respecto de los contenidos actuales.</p>
<p>15.2.1.1.12. Acceder de forma gratuita a la parrilla de programación actualizada de cada canal o a la parrilla de canales, según corresponda, por cualquier medio de atención que disponga el operador.</p>	<p>Se debe precisar que se podrá acceder a la parrilla de programación únicamente en los medios que operador disponga para ello. Lo anterior en la medida que como se encuentra escrita la obligación se podría entender que la consulta se podría hacer en todos los medios dispuesto por el operador lo cual no es viable dado que algunos medios de comunicación, son dispuestos para situaciones específicas.</p>
<p>15.2.1.2.4. Hacer uso adecuado de su derecho a presentar observaciones y sugerencias y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes por hechos que ya han sido objeto de respuesta por el operador o la Comisión.</p>	<p>Se sugiere que se precise que en los caso de la televisión por suscripción, un televidente solo podrán presentar observaciones o sugerencias cuando es suscripción, es decir cuando cuente con un contrato de vigente de servicio de televisión. Así mismo, la respuesta solo será obligatoria cuando el televidente sea suscriptor.</p>
<p>ARTÍCULO 15.2.2.1. AVISO PREVIO A LA RADIODIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS. Los operadores del servicio concesionarios de televisión abierta en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto y los operadores del servicio de televisión por suscripción respecto de sus canales de producción propia, deben anteponer a la radiodifusión difusión de sus programas, un aviso que escrito y oral a una velocidad que permita su lectura. Este aviso deberá contener, por lo menos, los siguientes elementos:</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para efectuar esta modificación regulatoria, pues esta propuesta de artículo Regula condiciones de operación y gestión del servicio, reglas de contenido de la programación, y crea una obligación de los operadores con los usuarios. Además, respecto de los operadores de televisión por suscripción duplica una norma existente expedida por la Sesión de Comunicaciones (artículo 16.4.9.2 de la Resolución 5050 de 2016).</p>
<p>ARTÍCULO 15.2.2.2. INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS DE HORARIOS Y PROGRAMACIÓN Cualquier cambio en la programación y en los horarios de esta deberá ser informado a través de cualquier medio, por parte de los operadores de televisión abierta a los televidentes, con por lo menos con tres (3) días de anticipación. Los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán informar a sus usuarios y televidentes, a través de cualquier medio, sobre la eliminación de cualquiera de sus canales así como, de los programas de su canal de producción propia, según corresponda, en los mismos términos del inciso anterior.</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para efectuar esta modificación regulatoria, pues este artículo crea obligaciones en relación con los usuarios, y establece reglas de contenido de la programación.</p> <p>Adicionalmente, respecto del segundo párrafo del artículo ARTÍCULO 15.2.2.2 no es claro si se refiere a los canales propios que emita, o a los canales retransmitidos en su oferta comercial, cuando menciona "sobre la eliminación de cualquiera de <u>sus</u> canales"</p> <p>No resulta viable que los operadores de televisión cerradas puedan acceder a solicitudes sobre la señal sobre la cual no tienen control real, para la generación de respuesta de observaciones y sugerencias, pues la diversidad de señales es la que permite que un televidente sea el que escoja los contenidos de su interés</p>
<p>ARTÍCULO 15.2.2.3. SÍMBOLOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN. La CRC establecerá mediante circular administrativa los símbolos de la clasificación de la programación infantil, adolescente, familiar y adulta; los cuales serán diferenciados por colores o iconos según corresponda. Estos símbolos estarán disponibles para descarga e implementación por parte de cada operador, para el cumplimiento de las obligaciones regulatorias correspondientes. Los símbolos deberán ser incluidos por los operadores en la parte superior izquierda del video teledifundido, en un tamaño de 1/20 de la pantalla. En las guías o parrilla de la programación, según corresponda, los símbolos deberán incluirse en la forma que disponga el operador, siempre que sean visibles.</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para incluir este artículo pues regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.</p> <p>Adicionalmente, no es claro si dichos símbolos deben permanecer en el total de transmisión del contenido difundido o si con la inclusión en el aviso previo de la difusión es suficiente.</p>
<p>ARTÍCULO 15.2.2.4. INFORMACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN EN TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. Los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán incluir en sus parrillas de canales y en su guía de programación, los símbolos que establezca la CRC según la clasificación de la programación dispuesta en la presente resolución. Estos símbolos se incluirán en cada canal teniendo en cuenta la clasificación de la mayoría de los programas emitidos por cada canal. Los operadores que cuenten con uno o más canales de producción propia deberán incorporar los símbolos mencionados para cada programa de la parrilla de programación correspondiente a dichos canales.</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para incluir este artículo pues regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.</p>



<p>ARTÍCULO 15.2.2.5. INFORMACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN EN TELEVISIÓN ABIERTA. Los operadores del servicio de televisión abierta deberán incorporar en sus parrillas de programación, los símbolos que establezca la CRC para cada programa según su clasificación.</p> <p>Adicionalmente, estos operadores deberán incluir los mismos símbolos en cada programa que emitan al menos dos veces por cada treinta (30) minutos de duración del programa.</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para incluir este artículo pues regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.</p>
<p>ARTÍCULO 15.2.2.6. ESPACIO DEL LA DEFENSORÍA DEL TELEVIDENTE. Los concesionarios del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán destinar un espacio al Defensor del Televidente. En el espacio destinado a la Defensoría del Televidente por parte de los operadores del servicio de televisión abierta, además de socializarse las observaciones y sugerencias respecto de los contenidos emitidos, así como su respuesta, se permitirá y promoverá la participación de los televidentes. Cada operador deberá establecer mecanismos e instrumentos que permitan el acceso de los televidentes a ese espacio, ya sea, a través de entrevistas, notas, espacios de debate o cualquier otro.</p> <p>Adicionalmente, en este espacio podrán participar representantes de la academia, expertos nacionales e internacionales, asociaciones o demás interesados, para lo cual también podrán emitir con destino al operador, conceptos o recomendaciones sobre los contenidos emitidos. Este espacio no podrá utilizarse para hacer autopromoción del operador.</p> <p>PARÁGRAFO. Los concesionarios de espacios de televisión del Canal Uno, deberán designar conjuntamente, para todos, el espacio de la Defensoría del Televidente.</p>	<p>Respecto de las actividades del defensor del televidente, no resulta claro cuáles son los destinatarios de la norma, pues a diferencia de lo establecido en la Resolución 5050, se habla de "operadores de televisión" cuando la norma citada distingue entre operadores de televisión abierta radiodifundida generando a los operadores de televisión cerrada por suscripción obligaciones que en esencia serían de imposible cumplimiento. Esta generalización o asimilación, se ve especialmente agravada en la propuesta de inclusión de derechos de los televidentes que se subroga en el proyecto y que aplica para televisión cerrada y abierta, como los siguientes:</p>
<p>ARTÍCULO 15.2.2.12. OTRAS MEDIDAS PARA PROMOVER LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS TELEVIDENTES. De forma adicional a lo establecido en los artículos anteriores, los operadores y las comunidades organizadas deberán implementar al menos un mecanismo, herramienta o actividad adicional a los planteados en la presente resolución, que considere pertinente para promover la protección y defensa de los televidentes.</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para incluir este artículo pues regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.</p> <p>Adicionalmente se aclara que dichas implementaciones aplicarán únicamente respecto de la televisión abierta.</p>
<p>ARTÍCULO 15.3.1.2. PRESENTACIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS. Las observaciones y sugerencias podrán ser presentadas a través de los medios de atención dispuestos por los operadores, sin que estos puedan imponer alguna condición para su recepción. En ningún caso, se requiere la intervención de un abogado o de presentación personal.</p> <p>Por el mismo medio en el que fue presentada la observación o sugerencia el operador le remitirá o entregará al televidente o a las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, la constancia de la presentación de su observación y sugerencia, así como un número de radicado. Este número de radicado se informará a más tardar dentro del día hábil siguiente a la fecha de presentación de la observación o sugerencia.</p> <p>La presentación de observaciones y sugerencias destinadas a la CRC podrá realizarse a través de los diferentes medios de atención dispuestos por la entidad.</p>	<p>Para el usuario y/o televidente debe ser absolutamente clara la diferencia entre el tratamiento y gestión que requiere una PQR desde su presentación hasta su respuesta, y otra situación muy diferente es el trámite que se debe adelantar frente a una observación o sugerencia, evento en el cual el Operador no está en la obligación de asignar CUN, ni tampoco conceder recursos de ley.</p> <p>Adicionalmente, este artículo debe ser clasificado de acuerdo con procedencia de la persona o asociación que interpone la observación o sugerencia, pues para el caso de la TV por suscripción dichas observaciones y sugerencias son procedentes únicamente para suscriptores.</p>
<p>ARTÍCULO 15.3.1.9. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES FRENTE A LOS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS. Además de dar respuesta oportuna y de fondo a las observaciones y sugerencias de los televidentes o a las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores respecto de los contenidos emitidos, los operadores deberán publicar en su página web, un informe semestral de la gestión frente a los comentarios y sugerencias recibidas en dicho periodo, y su impacto en la programación, en caso de haber generado alguno. Este informe se publicará a más tardar a los 15 días siguientes de finalizado el semestre.</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para incluir este artículo pues regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.</p> <p>Estas obligaciones son improcedentes para los operadores de TV por suscripción, pues debe tenerse en cuenta que la mayoría de los contenidos son retransmitidos y el operador ni tiene control sobre los mismos. Adicionalmente, los usuarios de TV cerrada o por suscripción pueden elegir la continuidad en la prestación del servicio e incluso la restricción de los contenidos razón por la cual, dicha gestión no generará valor en los usuarios de TV por suscripción.</p>



<p>Adicionalmente, los operadores deberán publicar en su página web una relación o un listado de los programas que recibieron más observaciones o sugerencias durante cada mes del año. Esta relación o listado deberá contener el número o la cantidad total de comentarios y sugerencias recibidas, así como la forma en que las mismas fueron resueltas.</p>	
<p>ARTÍCULO 15.3.1.10 MEDIOS DE ATENCIÓN. Los operadores del servicio de televisión por suscripción y comunitaria deberán recibir de forma gratuita las observaciones y sugerencias a través de los medios de atención que, según su modalidad, a la fecha tienen dispuestos para recepción de PQR según lo ordenado por el RPU previsto en la presente Resolución, para lo cual deberán hacer las adaptaciones a que haya lugar.</p> <p>Los operadores del servicio de televisión abierta deberán contar con una página web, línea telefónica y, como mínimo, una red social, a través de las cuales se reciban las observaciones y sugerencias de los televidentes o asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o consumidores.</p> <p>Parágrafo 1. Los operadores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deberán realizar campañas informativas y permanentes en sus páginas web y redes sociales, respecto de los mecanismos existentes para la atención de sugerencias y observaciones en materia de contenidos.</p> <p>Parágrafo 2. En los medios de atención dispuestos por los operadores, deberá indicarse el horario de atención correspondiente.</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para incluir este artículo pues Crea obligaciones en relación con los usuarios.</p>
<p>ARTÍCULO 15.3.1.13. OTRAS MEDIDAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. De forma adicional a la presentación de observaciones, sugerencias y PQR, los operadores deberán implementar al menos uno de los siguientes mecanismos de participación ciudadana:</p>	<p>La Sesión de Contenidos de la CRC no es competente para incluir este artículo pues regula condiciones y gestión de la operación y crea obligaciones en relación con los usuarios.</p> <p>Adicionalmente, estas obligaciones son improcedentes para los operadores de TV por suscripción, pues debe tenerse en cuenta que la mayoría de los contenidos son retransmitidos y el operador ni tiene control sobre los mismos. Adicionalmente, los usuarios de TV cerrada o por suscripción pueden elegir la continuidad en la prestación del servicio e incluso la restricción de los contenidos razón por la cual, dicha gestión no generará valor en los usuarios de TV por suscripción.</p>
<p>ARTÍCULO 15.3.1.15. CÓDIGO DE ÉTICA. Los operadores del servicio de televisión deberán elaborar y publicar en su página web un código de ética en el que se detalle la forma en que se comprometen a respetar y promover todos y cada uno de los derechos de los televidentes y audiencias y los fines y principios del servicio de televisión; así como generar espacios de participación y educación de los televidentes.</p>	<p>Respecto de la obligación de construir un código de ética especial para el servicio de televisión ARTÍCULO 15.3.1.15, ésta debe estar enfocada a la televisión abierta, donde hay control sobre desarrollo de sus propios contenidos. Se reitera que los operadores de televisión cerrada no tienen control del contenido que se retransmite. Si se impone esto, se estaría afectando la posibilidad de que sea el criterio de libertad de empresa la que determine la variedad de oferta de señales, y las reglas que ya se tienen de acuerdo a los códigos de ética y de Compliance.</p> <p>Estas obligaciones son improcedentes para los operadores de TV por suscripción, pues debe tenerse en cuenta que la mayoría de los contenidos son retransmitidos y el operador ni tiene control sobre los mismos. Adicionalmente, los usuarios de TV cerrada o por suscripción pueden elegir la continuidad en la prestación del servicio e incluso la restricción de los contenidos razón por la cual, dicha gestión no generará valor en los usuarios de TV por suscripción.</p>

6.1. Respecto de las obligaciones relacionadas con los símbolos establecidas en los artículos 15.2.2.3 y 15.2.2.4 se solicita la eliminación para los operadores de televisión por suscripción toda vez que:

- a. Imponen una carga desproporcionada y desconocen el funcionamiento de la mayoría de los servicios de los operadores de televisión por suscripción**



Los operadores de televisión por suscripción retransmitir contenidos de sus programadores; en consecuencia, no tienen control sobre estos contenidos, no solo desde la parte técnica sino también desde la perspectiva contractual. Los contratos que se tienen establecidos entre los operadores con los programadores contienen previsiones que impiden que los operadores alteren el contenido transmitido.


b. El funcionamiento actual de los operadores de televisión por suscripción brinda suficiente información respecto de los contenidos

En los canales de producción propia, de cara a la regulación actualmente vigente (artículo 16.4.9.1 de la Resolución 5050 de 2016), los operadores deben, respecto de estos canales, publicar en la página web la parrilla de programación, indicando el género de los programas, lo que haría innecesario la expedición de la regulación.

Con esto en mente, respetuosamente solicitamos que la obligación propuesta sea eliminada y se permita a los operadores presentar la información a los televidentes en sus guías de programación de acuerdo con su tecnología y operación.

Esperamos que los comentarios sean tenidos en cuenta por la CRC, y que en virtud de ello, atienda las facultades otorgadas por la Ley 1978 de 2019, obre en consecuencia a sus competencias y no modifique la regulación establecida por la ANTV con la Resolución 026 de 2018.

De la manera más cordial,



SANTIAGO PARDO FAJARDO
Director Corporativo de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales