

Bogotá, D.C., enero 31 de 2022

AC-DRRI-016-2022  
CECO: AC030

Doctor

**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**

**Director Ejecutivo**

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-**

**Dirección:** Calle 59A BIS No. 5-53 - Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9

**E-mail:** correspondenciarc@crcom.gov.co; actualizacioncontenidos@crcom.gov.co;  
atencioncliente@crcom.gov.co

Ciudad

**Asunto:** Comentarios a la propuesta regulatoria “*Por la cual se subrogan las secciones I y II del Capítulo II y el Capítulo III del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*”.

Respetado Doctor Martínez,

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP. - ETB S.A. ESP. (en adelante ETB), de manera atenta y oportuna, se permite presentar los siguientes comentarios en relación con la propuesta regulatoria del asunto, así:

### **1. COMENTARIOS DE CARÁCTER GENERAL:**

En principio, ETB destaca la importancia del proyecto regulatorio del asunto, dada la necesidad de actualización y adecuación del marco regulatorio en materia de televisión y de contenidos audiovisuales, conforme a los lineamientos dados en la Ley 1978 de 2019. En efecto, con la modificación normativa, las funciones que se encontraban en cabeza de la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV- (hoy en liquidación) fueron distribuidas entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, la Agencia Nacional del Espectro -ANE- y la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, por lo que resulta imperativo que exista claridad y certeza sobre las obligaciones de los proveedores en esta materia.

Y es que la asunción de funciones relacionadas con contenidos audiovisuales por parte de la CRC se erige como un reto importante para dicha entidad, ya que como sucede con reguladores de otros países, contar con competencias para la protección de contenidos o relacionadas con garantizar el pluralismo informativo, junto con funciones técnicas de regulación, constituye una ventaja por la articulación y sinergias de estas funciones con la de promoción de la competencia para el sector TIC.

Así las cosas, ETB sugiere la necesidad de una actualización y revisión exhaustiva bajo criterios de mejora y simplificación normativa, incluyendo metodologías de análisis de impacto, de todas las normas de televisión y de contenidos audiovisuales, lo cual es preponderante para el sector, si se tiene en cuenta que gran parte de las disposiciones de protección al televidente y participación ciudadana fueron expedidas hace más de 10 años.

No obstante lo anterior, debe precisarse que los prestadores del servicio de televisión sin canal de producción propio, como es el caso de ETB, no producen ni generan contenidos audiovisuales, razón por la cual, cualquier medida, determinación, modificación o

cumplimiento regulatorio en la materia, resultaría aplicable a los productores y generadores de contenidos audiovisuales, mas no podría ser extensiva a los proveedores del servicio de televisión sin canal de producción propio que no generan contenidos audiovisuales, como ya se indicó.

De otro lado, también es importante considerar que los actos administrativos que fueron expedidos en su momento por la CNTV y ANTV partían de un mercado audiovisual que ha venido cambiando por las diferentes dinámicas del sector, por lo que resulta necesario que aquéllos se analicen dentro de la realidad y normatividad vigente, para que se realicen las modificaciones pertinentes en la inclusión de nuevos agentes y características de los servicios, teniendo en cuenta la diferencia de régimen de prestación del servicio (legal o concesional); entonces, es fundamental para el sector que se considere por parte de la CRC una revisión de significativo alcance, con un enfoque de simplificación real y efectiva, y de mejora normativa, que permita iniciar un proceso de desregulación en diferentes aspectos. En esa línea, se encuentra que el presente proyecto regulatorio tiene como objetivo *“Actualizar la regulación vigente en materia de protección al televidente y participación ciudadana, propendiendo por el pluralismo y la imparcialidad informativa”*.

Así mismo, consideramos pertinente que el ente regulador pueda revisar, periódicamente, aquellas normas que permitan mejorar y actualizar los artículos referentes a la protección al televidente y participación ciudadana, de acuerdo con los cambios que se presentan en los diferentes mercados, debido, entre otros, a los avances tecnológicos e innovación, de tal manera que la normatividad no constituya un obstáculo para promover la inversión, y que por el contrario, incentive la competencia en un marco de innovación, productividad y calidad de los servicios.

De otro lado, vale la pena señalar que la regulación existente para el servicio de televisión cerrada y televisión comunitaria fue expedida en el año 2018, por lo cual, consideramos que no se justifica su nueva intervención.

Finalmente, y en relación con el proyecto de resolución que nos ocupa, se logra colegir que la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC buscar regular aspectos inherentes a la operación, gestión y contenidos de la televisión por suscripción, los cuales, consideramos escapan del ámbito de competencias de dicha Sesión, que incluso, hacen parte de las competencias de la Sesión de Comunicaciones del mismo ente regulador, específicamente, en lo que atañe a la operación, gestión y contenidos de la televisión por suscripción, y las obligaciones con los usuarios, de acuerdo con lo expresamente normado en la Ley 1341 de 2009 (artículo 22, numeral 29), agregando que, los artículos 16.4.5.1 y siguientes de la Resolución 5050 de 2016 establecen competencias a cargo de la Sesión de Comunicaciones, en materia de contenidos.

Ejemplos de lo anterior, entre otros, lo constituyen los siguientes artículos del proyecto:

- El artículo 15.2.2.1 *-Aviso previo de la difusión de programas-* que se plantea dentro del proyecto de resolución, excede el ámbito de competencias de la Sesión de Comunicaciones, al buscar la regulación de aspectos de la operación, la gestión del servicio y el contenido de la programación, incluyendo incluso obligaciones para los operadores del servicio de televisión por suscripción.
- El artículo 15.2.2.3 *-Símbolos de la clasificación de la programación-*, que regula aspectos de gestión de la operación y establece reglas de contenido de la programación.

- El artículo 15.2.2.4. *-Información de la clasificación de la programación en televisión por suscripción-*, incluye condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.
- El artículo 15.3.1.9 *-Obligaciones de los operadores frente a las observaciones y sugerencias-*, busca regular gestión de la operación, y genera obligaciones de cara a los usuarios.
- El artículo 15.3.1.10. *-Medios de Atención-*, igualmente, crea obligaciones con los usuarios.

Por lo expuesto, consideramos que resulta pertinente excluir del proyecto de resolución todos aquellos artículos, como los citados, que no hacen parte de las competencias de la Sesión de Contenidos Audiovisuales, pues además, en algunos casos, podrían generar una duplicidad de normas, si se tienen en cuenta competencias que en la Resolución 5050 de 2016 se hallan previstas para la Sesión de Comunicaciones, como se ha indicado. Adicionalmente, tanto por lo señalado, como por lo que se expondrá en el siguiente apartado del presente documento, si bien resulta loable el esfuerzo que realiza la CRC con la propuesta, en todo caso, observamos que de la misma no se evidencia un propósito de simplificación normativa como tal.

## **2. COMENTARIOS DE CARÁCTER PARTICULAR:**

Sin perjuicio de lo señalado en el acápite anterior, se presentan a continuación los siguientes comentarios específicos en relación con el contenido del proyecto de resolución:

**a.)** En general, consideramos que ya se cumple con las obligaciones; sin embargo, sería pertinente extender la resolución a las casas programadoras:

- 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.
- Que se respeten los horarios de los programas y que cualquier modificación de estos sea informada oportunamente, a través de cualquier medio.
- 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.

**b.)** Los operadores del servicio de televisión por suscripción, respecto de sus canales de producción propia, deben anteponer a la radiodifusión de sus programas, un aviso escrito y oral a una velocidad que permita su lectura. Este aviso debería contener, por lo menos, los siguientes elementos:

- Rango de edad apto para ver el programa.
- Si el programa contiene o no violencia.
- Si el programa contiene o no escenas sexuales.
- En el caso que se trate de programas cuya temática central guarde relación con violencia o sexo, pero tenga una finalidad claramente pedagógica, así se deberá indicar en el aviso.
- 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.

- Si el programa tiene contenido educativo, noticioso, presenta debate, hechos históricos, culturales, o informativo, entre otros.
- Incorporar los SIMBOLOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN en cada programa de la parrilla de programación

**c.)** Se debe tener en cuenta que habría que implementarse los nuevos SIMBOLOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN en la parte superior izquierda del video en tamaño 1/20 de la pantalla, en las guías o parrillas de programación, según los artículos 15.2.2.3. “*Símbolos de la clasificación de la programación*” y 15.2.2.4. “*Información de la clasificación de la programación en televisión por suscripción*”; una vez se conozca dicho detalle, tendremos que generar requerimiento para implementación con plataformas de la empresa.

Ahora bien, se solicita amablemente, en todo caso, la eliminación de estos artículos del proyecto de resolución, pues además de lo expuesto en el acápite de comentarios generales, imponen cargas excesivas a los operadores del servicio de televisión por suscripción, que, como es sabido, normalmente retransmiten contenidos de los programadores, no teniendo control sobre los mismos, por lo que este tipo de obligaciones, además de generar costos en su implementación, pueden presentar imposibilidades técnicas. Adicionalmente, encontramos que la operación actual por parte de los operadores del servicio de televisión por suscripción ya brinda la información clara y veraz que resulta necesaria en relación con los programas, en pro de los usuarios y la calidad de su experiencia, a través de las guías de programación, y especialmente, de los operadores con canal de producción propia.

**d.)** En el proyecto de resolución se mencionan asuntos inherentes a observaciones y sugerencias; al respecto: ¿éstas se homologan a lo que hoy se define como PQR? ¿o es necesario crear una nueva tipología? ¿o esto no aplicaría a operadores como ETB?

Sobre el particular, consideramos oportuno señalar que no se considera necesario fijar un nuevo e independiente procedimiento, adicionales a las que ya se encuentran previstas en el Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Por lo tanto, bastaría extender y actualizar tal normativa regulatoria a las PQR relacionadas con contenidos, pues es claro que lo que se debe buscar es una simplificación normativa, y no una duplicidad normativa.

**e.)** Para el manejo de PQR ¿cuál será la instancia administrativa (SIC – CRC)? ¿O no tendrían dicha instancia?

**f.)** En el artículo 15.3.1.8. “*Recepción de las observaciones y sugerencias de terceros operadores*”, establece que “*Cuando el televidente o la asociación de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, presenten observaciones y sugerencias sobre los contenidos emitidos a través del servicio de televisión abierta ante los operadores del servicio de televisión por suscripción o comunitaria, estos últimos deberán remitir al operador correspondiente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación. El término de respuesta contará a partir del día siguiente al recibo de la observación o sugerencia por parte del operador de televisión abierta (...)*”.

Al respecto, surgen las siguientes inquietudes: ¿aplica el traslado por competencia a las casas programadoras, cuando las observaciones o sugerencias impliquen temas de contenido y horarios?; de acuerdo con lo anterior, ¿la forma en la que se resuelve una observación o sugerencia sería como “accede”, “no accede” o “accede parcialmente”?; ¿el informe que se debe publicar respecto a las observaciones y sugerencias, implica un formato especial específico para su generación, y qué operador tendría la responsabilidad de publicarlo?

Adicionalmente, el referido artículo no estaría alineado con lo establecido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 “*Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones*”, donde, de manera expresa, en el parágrafo del artículo 2.1.1.1 excluye de su ámbito de aplicación “(...) *en materia de televisión por suscripción los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización*”. En este sentido, corresponde a los operadores del servicio de televisión por suscripción responder las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) que presenten los usuarios del servicio de televisión en los términos del Régimen de Protección de Usuarios -RPU contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, **salvo lo relacionado con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización**”.

**g.)** Consideramos se pasa por alto la inclusión de obligaciones a los programadores, quienes finalmente, son los dueños de los contenidos. Desde ETB, como operador del servicio de televisión por suscripción, únicamente se retransmite el contenido generado por los programadores, por lo que, nuevas obligaciones hacia los PRST, como por ejemplo, atender observaciones o sugerencias de cualquier tipo de televidente sin una relación contractual, carece de sentido, por lo explicado frente a la producción del mismo, y encarece el modelo de televisión por suscripción por la cantidad de personal que se debe emplear para atender este tipo de consultas, donde finalmente no serán resueltas dentro del operador, sino escaladas a los programadores.

Así mismo, solicitar modificaciones sobre la parrilla e información nueva como notificaciones de cambios de horario, no aseguran un aumento en la participación ciudadana por parte del televidente; sin embargo, sí generará nuevas implementaciones asociadas a costos, en los operadores de televisión por suscripción. Por lo tanto, se sugiere amablemente que, con el fin de cumplir el objetivo del proyecto, vincule dentro de su articulado a los programadores, para que desde sus organizaciones garanticen un aumento de la participación ciudadana, y no recaiga tal como se está presentando en el proyecto la CRC, nuevas obligaciones sobre los operadores de televisión por suscripción.

**h.)** En la parte motiva del proyecto de resolución se indica “(...) *Que, en relación con la protección y defensa del televidente, el parágrafo del artículo 29 de la Ley 182 de 1995 dispone que todos los canales nacionales, regionales, zonales y locales deberán anteponer a la transmisión de sus programas un aviso en donde se indique en forma escrita y oral la edad promedio apta para ver dicho programa, si contiene o no violencia y la presencia de escenas sexuales para público adulto, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los televidentes en la orientación de la programación, lo cual fue materializado por la CNTV en el artículo 34 del Acuerdo 2 de 2011, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016. Que la medida anterior también resulta aplicable a los operadores de televisión por suscripción que cuenten con canales de producción propia, según lo dispuesto en el artículo 29 de la Resolución ANTV 026 de 2018, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016 (...)*” (NFT). Al respecto, se encuentran los artículos 15.2.2.1. “*Aviso previo a la radiodifusión de los programas*” y 15.2.2.2. “*Información sobre cambios de horarios y programación*”.

Sobre el particular, consideramos oportuno reiterar que los prestadores del servicio de televisión sin canal de producción propio, como es el caso de ETB, no producen ni generan contenidos audiovisuales, razón por la cual, cualquier medida, determinación, modificación o cumplimiento regulatorio en la materia, resultaría aplicable a los productores y generadores de contenidos audiovisuales, mas no podría ser extensiva a los proveedores del servicio de televisión sin canal de producción propio que no generan contenidos audiovisuales, como ya se indicó.

**i.)** En cuanto al artículo 15.2.1.1. “*Derechos de los televidentes o audiencias*”, se solicita aclarar la responsabilidad y el alcance de cada uno de los operadores de servicios de televisión (Operador de servicio de televisión por suscripción, operadores de televisión comunitaria, operadores de redes y servicios de televisión abierta, u otros), respecto a garantizar y/o cumplir con lo descrito en el citado artículo.

**j.)** En relación con el artículo 15.2.2.4. “*Información de la clasificación de la programación en televisión por suscripción*”, según el cual, “*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 (...)*”, en principio, las plataformas de IPTV presentan limitaciones para realizar cambios y/o modificaciones de topología, actualizaciones de software o implementaciones masivas. Con base en lo anterior, se solicita amablemente a la CRC la suspensión de cualquier modificación, así como también información técnica del símbolo, con el fin de poder determinar las posibles actividades a realizar (implementación), y verificar la compatibilidad de los archivos (símbolo) con la plataforma de IPTV de ETB, en caso que sean suministrados por la CRC.

**k.)** En lo que atañe al artículo 15.3.1.1. “*Derecho de presentación*”, según el cual, “*En cualquier momento, cualquier televidente de manera directa o a través de las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, podrá presentar observaciones y sugerencias a los **operadores del servicio de televisión** y a la CRC respecto de los contenidos recibidos (...)*” (NFT), solicitamos amablemente aclarar la responsabilidad y alcance de cada uno de los operadores de servicios de televisión (Operador de servicio de televisión por suscripción, operadores de televisión comunitaria, operadores de redes y servicios de televisión abierta, u otros).

No resulta claro a qué operador le aplica el artículo en cita, teniendo en cuenta que actualmente, el “*Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones*”, establecido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, *de manera expresa en el parágrafo del artículo 2.1.1.1 excluye de su ámbito de aplicación “(...) en materia de televisión por suscripción los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización*”. En este sentido, corresponde a los operadores del servicio de televisión por suscripción responder las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) que presenten los usuarios del servicio de televisión en los términos del Régimen de Protección de Usuarios -RPU contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, **salvo lo relacionado con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización**.

**l.)** El artículo 15.3.1.9. “*Obligaciones de los **operadores** frente a los observaciones y sugerencias*”, señala que “*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 (...)*”.

Al respecto, se solicita amablemente aclarar la responsabilidad y alcance de cada uno de los operadores de servicios de televisión (Operador de servicio de televisión por suscripción, operadores de televisión comunitaria, operadores de redes y servicios de televisión abierta, u otros), ya que no resulta claro el alcance de “operadores” del artículo.

En todo caso, se sugiere igualmente la eliminación de este artículo del proyecto de resolución, pues se observa que la obligación de estos informes contenida en el artículo, no evidencia su justificación, necesidad o pertinencia, en relación con fomentar la participación de los televidentes, pues no necesariamente ha de conllevar a una mayor participación por parte de los mismos, pues los operadores del servicio de televisión por suscripción no inciden en los contenidos retransmitidos, y sí generan suficiente y veraz información a través e las guías de programación.

**m.)** El artículo 15.3.1.10 “Medios de atención”, indica que **“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 (...)”** (NFT).

En relación con lo anterior, se solicita amablemente evaluar la posibilidad de delimitar en el artículo el alcance y el tipo de observaciones y sugerencias que se deben recibir por parte de los operadores de servicio de televisión por suscripción y comunitaria; si es necesario, se solicita que igualmente, como está planteado en otro de los artículos, la CRC expida circulares administrativas con el fin de conocer el contenido a ser publicado, y antes de ello, realice mesas técnicas para validar la viabilidad técnica de lo requerido, junto con los tiempos en lo que se deba incurrir.

Esperamos con estos comentarios, poder contribuir con la propuesta regulatoria “Por la cual se subrogan las secciones I y II del Capítulo II y el Capítulo III del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”, que actualmente adelanta la CRC.

Cordialmente,



**LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO**  
**Director de Regulación y Relaciones Institucionales**

Elaboró: Javier David Jiménez Solanilla – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales  
Revisó: Ludwig Christian Clausen Navarro– Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales