

Bogotá D.C., 21 de enero de 2022

Doctor

**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC**

Calle 59 A bis No. 5- 53

Edificio Link Siete Sesenta Piso 9

Ciudad

**Asunto:** Comentarios proyecto regulatorio Actualización Normativa en materia de Contenidos - proyecto de Resolución “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,

Una vez revisado y analizado el documento del asunto por medio del cual la CRC busca actualizar la normatividad aplicable en materia de contenidos con miras a fomentar la protección de los derechos de los televidentes, buscando que se les brinde más información, se creen mecanismos que faciliten su participación y defensa, desde UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATEL S.A. ESP. – en adelante TIGO, procedemos a poner en su conocimiento nuestros comentarios a la propuesta regulatoria, en los siguientes términos:

## COMENTARIOS GENERALES

En primer lugar, debemos reiterar nuestra posición en el sentido de que el proyecto de resolución propuesto pareciera desconocer la evolución y dinámica propia del sector en la actualidad y con el mismo se impondrían cargas adicionales a los diferentes actores que intervenimos en el sector sin que eso necesariamente conlleve a una protección real y efectiva del televidente.

Como operador habilitado para la prestación de servicios de televisión por suscripción, nuestra labor está encaminada a facilitar de manera sencilla e interactiva, el medio a través del cual los usuarios disfrutan los contenidos creados por un tercero, luego no consideramos viable que se imponga mayor carga regulatoria sobre temas que son del ámbito exclusivo de los creadores de contenido y que por ende, escapan del control de los operadores, quienes teniendo en cuenta las condiciones comerciales y técnicas de prestación del servicio, tienen un papel de retransmisores de

unos contenidos sobre los cuales no tendrían posibilidad de intervenir, luego imponer obligaciones de este tipo terminaría convirtiéndolas en obligaciones de imposible cumplimiento.

A la fecha nos encontramos regidos por las normas contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, donde ya se establecen unas condiciones específicas en relación con la recepción, atención y respuesta de las diferentes PQR que son interpuestas por nuestros usuarios en relación con la disponibilidad y calidad del servicio, por eso, llama la atención de que con el nuevo proyecto regulatorio pretendan imponerse nuevas obligaciones que no solo generarán una carga administrativa importante, sino que además puede generar obligaciones duplicadas o de imposible cumplimiento; desde TIGO consideramos que las medidas que se encuentran contenidas en el régimen de protección de usuarios establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, a cargo de los operadores de televisión por suscripción, son suficientes.

Como operadores de televisión en régimen de habilitación general, la posición es mantener las obligaciones que nos competen tal cual están, lo anterior con lo relacionado a la publicación de la parrilla de programación, el bloqueo de señales para adultos (control parental), lo relacionado con la guía de programación de acuerdo con la información proporcionada por cada programador, consideramos que las medidas de protección y defensa del televidente tal como se encuentran establecidas en el proyecto carecen de un elemento fundamental el cual es la interacción de los televidentes directamente con los proveedores de contenido. En ese sentido, invitamos a la CRC para que, mediante la actualización de esta normativa, genere los espacios donde los televidentes puedan formular sus diferentes inquietudes y peticiones directamente a los encargados de la generación de contenidos. Lo contrario implicará una carga administrativa para los operadores que no genera valor en el televidente y si en cambio, puede desmejorar la relación de estos con el proveedor de televisión de suscripción, al no poder darle una real y efectiva respuesta a sus peticiones o quejas frente a algún tipo de contenido.

### Comentarios Específicos

Con los artículos 15.2.1.1 y 15.2.1.2 propuestos, se estarían duplicando las definiciones, obligaciones de los prestadores y deberes de los televidentes, ya contenidas en el RPU establecido también en la Resolución 5050 de 2016. Como se ha mencionado, la propuesta regulatoria debe ir encaminada a la simplificación normativa y no, a crear obligaciones duplicadas que puedan generar dificultad para su cumplimiento y reporte.

En nuestro entendimiento toda la Sección II del proyecto de resolución propuesto y las disposiciones allí contenidas aplicarían solo para los operadores del servicio de televisión abierta o a los de televisión por suscripción con canal de producción propia; un entendimiento contrario

nos pondría nuevamente sobre el escenario de encontrar obligaciones duplicadas que ya se encuentran contenidas en el régimen de protección al usuario. Si este entendimiento es correcto debería hacerse la mención expresa en todos los artículos de la sección. En el pasado la normatividad aplicable al servicio de televisión por suscripción, ha presentado inconvenientes en su interpretación generando inseguridad jurídica por la falta de claridad en su ámbito de aplicación, al punto que ha sido necesaria la expedición de normas como la Resolución 026 de 2018, que de manera afortunada definió algunos temas que tenían esa connotación.

Respecto del artículo 15.3.1.1. propuesto se llama la atención de la CRC en el sentido de que el servicio de televisión es el menos rentable para los operadores legales, porque en Colombia el subreporte alcanza el 40% del total de suscriptores sin control gubernamental efectivo, por lo que abrir la posibilidad para que en cualquier momento, cualquier televidente, pueda presentar observaciones o sugerencias a los operadores del servicio de televisión, estaría obligando a los PRST a incurrir en costos adicionales por el incremento de PQR ya no solo de sus suscriptores del servicio, sino de toda la población televidente del país. Las medidas regulatorias no solo deben ser eficientes para solucionar las problemáticas que pretenden atender, sino que además deben ser proporcionales en la búsqueda de dichos objetivos.

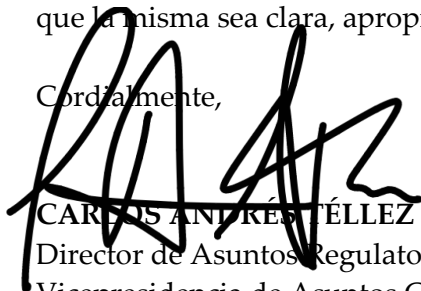
Por otro lado, también en relación con lo establecido en el artículo 15.3.1.1, en la actualidad las ligas y asociaciones de televidentes pueden dirigirse a los operadores y entablar ante estos cualquiera solicitud relacionada con el servicio que se presta y a las cuales se le da tratamiento de derecho de petición de acuerdo con la normatividad general aplicable a la materia, por lo que la disposición propuesta, se reitera, estaría generando una duplicidad de obligaciones lo que dificulta el cumplimiento de estas por parte de los operadores.

En relación con lo establecido en el artículo 15.3.1.2 en el escenario de recibir una queja o sugerencia de un televidente no suscriptor de nuestros servicios, se establece la obligación de entregar un número de radicado, en ese sentido, los operadores deberíamos entonces asignarle a esa queja o sugerencia un CUN de acuerdo con lo establecido en el RPU? Un Radicado? Los dos?; esta es una clara muestra de cómo la duplicidad de obligaciones puede generar que las mismas sean de difícil cumplimiento y reporte, y como los prestadores del servicio de televisión por suscripción nos encontramos frente a una regulación que no es siempre clara y razonable.

En los anteriores términos ponemos en su consideración nuestros comentarios al proyecto regulatorio, esperando que nuestras observaciones sean analizadas y tenidas en cuenta para la expedición del documento regulatorio definitivo que busque incentivar la participación ciudadana y la protección al televidente en materias de contenidos audiovisuales sin desconocer que la regulación debe estar guiada por criterios de simplificación y no duplicidad de manera

que la misma sea clara, apropiada y proporcional con los objetivos que con ella se buscan.

Cordialmente,



**CARLOS ANDRÉS TÉLLEZ RAMÍREZ**

Director de Asuntos Regulatorios, Implementación e Interconexión  
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos