



Bogotá D.C., 20 de noviembre de 2020

Doctor

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5 – 53

Edificio Link Siete Setenta Piso 9

La ciudad

Asunto: Comentarios al Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos.

Respetado doctor Lugo:

Después de analizar el documento donde se define el modelo que pretende implementar la CRC para la vigilancia y control en materia de contenidos, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A. ESP, desde nuestra perspectiva como PRST y teniendo en cuenta que nuestra labor se encuentra dirigida a facilitar el medio a través del cual los usuarios disfruten los contenidos creados de una manera sencilla e interactiva, expresamos a continuación nuestros comentarios, con el fin que sean contemplados por la CRC antes de poner en funcionamiento el modelo planteado.

Sea lo primero manifestar que nos complace la iniciativa de la CRC en velar por enfoques preventivos para cualquier aspecto en los servicios de telecomunicaciones y que vemos de manera positiva la composición del modelo propuesto para la vigilancia y control en materia de contenidos, con criterios, escenarios, herramientas e instrumentos, actividades y acciones preventivas, pues son apropiados los elementos a utilizar con base al problema formulado en meses anteriores.

A manera de introducción a nuestros comentarios, queremos mencionar como el Consejo de Estado ha señalado el carácter subsidiario de la sanción en el ámbito administrativo¹, entre otras, en la sentencia 1996-00680 de octubre 22 de 2012, donde indicó lo siguiente:

“En el ámbito administrativo la sanción no es un fin sino un instrumento adicional con el que se cuenta para la consecución de las competencias asignadas, de allí que el poder punitivo que le es confiado deba ser siempre el resultado de la ponderación de dos extremos: el respeto por las garantías sustanciales y procedimentales de los ciudadanos

1 Consejo de Estado. Sección Tercera, C.P. Enrique Gil Botero, Expediente 20738.



sobre los que la potestad recae y el que se constituya en una herramienta para el correcto ejercicio de las funciones; sin dicha ponderación no es posible explicar en el ámbito administrativo la facultad de imponer un castigo”.

En ese sentido, consideramos que el modelo preventivo de contenidos debe desarrollarse con gran protagonismo de los mecanismos de autorregulación y prevención; por consiguiente, la ejecución de las actividades y acciones preventivas tales como: 1. Valoración y procesamiento de las solicitudes de los usuarios; 2. Colecta, medición, análisis y divulgación de la información; 3. Actividades formativas de capacitación; 4. Trabajo con operadores de televisión; 5. Orientación y atención. 6. Otras actividades en las que se espera la participación de los diferentes grupos de valor, deben propender a promover el cumplimiento de las obligaciones por parte de los sujetos vigilados y por ende disminuir los procesos de investigación.

Preliminarmente, es importante que la CRC junto con el MinTIC puedan definir las normas aplicables y obligaciones vigentes para cada una de las diferentes modalidades del servicio de televisión, ya que este ejercicio resulta de vital importancia para iniciar con un modelo preventivo de cualquier materia, ello tras la constante mutación que ha tenido la regulación del mismo tras la expedición de la ley 1507 y la recientemente expedida ley 1978.

Aunado a la anterior, como PRST, solicitamos que antes de poner en operación el modelo preventivo en materia de contenidos, la CRC junto con el MinTIC esclarezcan y simplifiquen el actual marco regulatorio para el servicio de televisión, puesto que lo anterior podrá permitir tener una mayor claridad y celeridad en el proceso de implementación del modelo al contar con un marco regulatorio claro, conciso y preciso en materia de televisión, sin que pueda ser interpretado de diferentes maneras pues no van a existir duplicidad de las normas.

Es de resaltar, que todas las modalidades de televisión deben cumplir los fines y principios del servicio de televisión. No obstante, la implementación del modelo y más allá de ello, sus elementos para la determinación de herramientas, instrumentos o acciones para el control preventivo de contenidos, si debe considerar en su evaluación las diferentes modalidades de televisión. En ese sentido, los criterios, escenarios, herramientas y acciones preventivas deberán estar diseñadas para que el modelo pueda ser operativo en las diferentes modalidades de televisión que a la fecha existen en el país.

Como bien se menciona en el documento, el modelo preventivo “se orienta a establecer estrategias para promover el cumplimiento, así como anticipar y disminuir cualquier riesgo de incumplimiento.” Por lo anterior, es relevante que la información para construir el modelo de preventivo sea puesta a consideración del sector de la manera más factible y entendible, a efectos de obtener las conclusiones o las acciones correctas

cuando el modelo se ponga en operación. En este sentido, es importante informar que es de especial cuidado la gestión y análisis de información referente a los contenidos, debido a que puede generar dificultad para determinar el régimen de PQR que es aplicable. Resulta sumamente importante que exista coordinación entre todas las entidades que hacen parte del ecosistema de televisión y se establezca claridad de sus competencias de tal forma que no se presenten situaciones donde, por ejemplo, una misma situación sea revisada tanto por la CRC como por la SIC en el caso de los operadores de televisión por suscripción, sobre quienes ya existe un sistema fuerte y robusto de PQR establecido en la Resolución CRC 5111 de 2017.

Otro de los aspectos que tiene que ver con la gestión y manejo de información, es poder construir, como bien se menciona en los escenarios, mesas de trabajo con los involucrados del sector de televisión para que la base de información que se pretende construir con el modelo no termine generando nuevas obligaciones y con ellas nuevas cargas administrativas, sino que sea construida a partir de la información que ya reposa en cada uno de los actores involucrados. No sería pertinente desencadenar más obligaciones al sector de televisión de las ya existentes con miras a construir el modelo para la vigilancia y control de contenidos.

Dentro de lo anterior, cabe resaltar que el MinTIC ha realizado análisis y estudios tendientes a demostrar que existen patrones de incumplimiento en los que una o unas obligaciones son reiteradamente incumplidas y, en consecuencia, las actuaciones administrativas adelantadas para contrarrestar dichos incumplimientos resultan en el desgaste de recursos económicos, humanos y administrativos con los cuales finalmente no se garantiza su cumplimiento.

Por lo tanto, es claro que un modelo preventivo ayudaría a zanjar las interpretaciones de un lado y del otro, en búsqueda del eficiente cumplimiento de la regulación por parte del sector, permitiendo implementar acciones, sin que necesariamente se deba acudir a la sanción, materializando principios de eficacia y eficiencia administrativa.

Aplicar un modelo preventivo de regulación, vigilancia y control en contenidos, lógicamente resulta más constructivo y responde mejor a la naturaleza de esta materia toda vez que, respecto de los contenidos, el marco de acción está fijado por principios y sobre materias que tienen como fundamento la garantía y el respeto de derechos y valores de mayor entidad como son: información, pluralismo, educación, defensa del menor, entre otros. Para lo anterior, el regulador debe propender por la defensa de las diferentes políticas públicas que aseguren los principios y derechos mencionados.

En cuanto a las solicitudes que se presenten frente a la televisión cerrada, las medidas deben ser tratadas con especial cuidado, pues como se mencionó anteriormente, es confusa la regulación en materia de contenidos y es importante contar con información clara y precisa. La regulación en materia de contenidos se debe identificar partiendo de

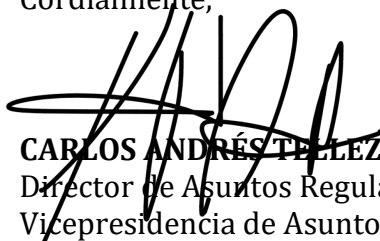
los fines del servicio de televisión en el país y aplicar un marco general donde el contenido pueda ser flexible dentro del mismo, teniendo en cuenta los nuevos actores tales como son las OTT, pues estamos frente a nuevos consumidores, donde un modelo preventivo de contenidos no acorde a la tv cerrada y de pago, pone a esta modalidad en una situación compleja frente a la presencia de las OTT.

Ahora bien, con base en los criterios que guían el ejercicio de las funciones de vigilancia y control con enfoque preventivo, observamos de manera positiva las actividades de formación dentro de las acciones preventivas y las de trabajo directo con los operadores. Son espacios propicios para dar un enfoque de sensibilización y construcción desde las modalidades actuales de la televisión y de las nuevas realidades que afectan los contenidos y el consumo.

Finalmente, queremos resaltar de manera especial que los **contenidos no se regulan en sí mismos y de forma aislada, lo que se regula es que a través de estos no se infrinjan normas que consagran y protegen bienes jurídicos superiores**. Con base en lo mencionado, se debe asegurar que la política de prevención, y que todo el componente de criterios, escenarios, herramientas e instrumentos, actividades y acciones preventivas, no termine convirtiéndose en una fuente de nuevas obligaciones para el ecosistema de televisión.

En los anteriores términos ponemos en su conocimiento nuestros comentarios, esperando que los mismos sean revisados y que la CRC dentro de los tiempos de implementación nos dé a conocer el plan de acción a seguir, construyendo entre todos los actores el modelo óptimo que resulte en beneficio de los usuarios.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ

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