



SIEMPRE A
LA VANGUARDIA



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2019.08.29 10:30:14 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Rad. 2019713578
Cod. 4000
Bogotá D.C.



CRC

Radicación: 2019520817
Fecha: 29/08/2019 10:30:02 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

REF. Conflicto entre la CRC y la SIC para atender derechos de los televidentes del servicio público de televisión abierta y radiodifundida de conformidad con la Ley 1978 de 2019.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), recibió su comunicación con radicado 2019713578 del 6 de agosto de 2019, mediante la cual solicita *"informar de conformidad con las funciones otorgadas en la Ley 1978 de 2019, cual es la entidad competente para atender los derechos de petición radicados por los usuarios de televisión"* referentes a PRQS sobre señal, contenidos y publicidad.

Lo anterior, dado que a su juicio existiría un eventual conflicto de competencias entre la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio.

a) Alcance del presente pronunciamiento y aclaración preliminar

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad 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 los mismos 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.

b) Del asunto objeto de consulta.

En relación con su consulta, es importante poner de presente que el arreglo institucional acogido por Colombia para el desarrollo de las actividades asociadas a la provisión del servicio público de televisión involucra la participación de distintas entidades del orden nacional, cada una con un rol específico y de acuerdo a la naturaleza jurídica de sus propias funciones.

¹ "Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".





COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

.LO



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Continuación: REF. Conflicto entre la CRC y la SIC para atender derechos de los televidentes del servicio público de televisión abierta y radiodifundida de conformidad con la Ley 1978 de 2019.

Página 2 de 6

En ese sentido, corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en relación con el servicio de televisión, y de acuerdo a las facultades otorgadas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019 las siguientes:

25. <Numeral adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

26. <Numeral adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Establecer prohibiciones para aquellas conductas en que incurran las personas que atenten contra el pluralismo informativo, la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes.

27. <Numeral adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente. En estos casos, aplicarán las sanciones contempladas en el artículo 65 de la presente Ley.

28. <Numeral adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

29. <Numeral adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

30. <Numeral adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Sancionar a los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión nacional cuando violen las disposiciones constitucionales y legales que amparan específicamente los derechos de la familia y de los niños. De acuerdo con la reglamentación aplicable, los infractores se harán acreedores de las sanciones de amonestación, suspensión temporal del servicio hasta por cinco (5) meses o caducidad o revocatoria de la concesión o licencia, según la gravedad de la infracción y la reincidencia. En todo caso, se respetarán las normas establecidas en la Ley sobre el debido proceso.

Así las cosas, de acuerdo con lo anterior, las funciones que antes correspondían a la suprimida Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) hoy en liquidación, en temáticas como el pluralismo e imparcialidad informativa, el régimen de inhabilidades de televisión abierta, los derechos de los televidentes, la clasificación de las distintas modalidades, la regulación de las condiciones de operación y explotación del servicio público de televisión, particularmente en materia de cubrimientos, encadenamientos, expansión



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

.LO



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Continuación: REF. Conflicto entre la CRC y la SIC para atender derechos de los televidentes del servicio público de televisión abierta y radiodifundida de conformidad con la Ley 1978 de 2019.

Página 3 de 6

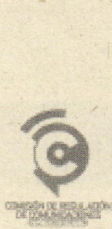
progresiva del área asignada, configuración técnica, franjas y contenido de la programación, gestión y calidad del servicio, publicidad, o el régimen sancionatorio por violaciones a las disposiciones constitucionales y legales que amparan los derechos de a la familia y los niños corresponden ahora a la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Por su parte, la propia Ley 1978 de 2019 otorgó en materia de protección de usuarios del servicio de televisión, una nueva competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio, función que también era asumida por la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV). El artículo 37 de la referida Ley dispuso:

*ARTÍCULO 37. Funciones en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales y en cuanto a la protección de los usuarios. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, **así como de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC.** Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Así mismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995. (Destacado propio)*

De conformidad con lo anterior, es preciso señalar que no deben confundirse los derechos de los televidentes, con los derechos de los usuarios del servicio de televisión, pues ambos conceptos, si bien, pueden parecer a primera vista similares, comportan dimensiones distintas de cómo se aborda la prestación del servicio público de televisión.

A la **Comisión de Regulación de Comunicaciones**, le corresponde velar por el cumplimiento de los derechos de los televidentes, dentro de los que comprende, entre otros, el derecho a informar y recibir información veraz e imparcial, a que se separe con claridad la información de la opinión y de la publicidad, a ejercer el derecho de rectificación por información que considere afecta públicamente su buen nombre por informaciones que considere inexactas, injuriosas o falsas transmitidas en programas de televisión, a que sus quejas y solicitudes sean atendidas oportunamente por el Defensor del Televidente, al acceso al contenido de la televisión abierta mediante sistemas de accesibilidad para personas hipoacúsicas, a recibir información sobre el cambio de la parrilla de programación, a crear y pertenecer a ligas de consumidores que colaboren en el ejercicio del control y vigilancia sobre el servicio público de televisión, a un entretenimiento digno y respetuoso, lo anterior, en el entendido de que "(...) son consustanciales al régimen humanista, democrático, participativo, multicultural y pluralista consagrado en la cláusula constitucional del estado social de derecho (Art. 1 C.P.). La posibilidad de expresar las propias opiniones, ideas, aspiraciones y discursos, así como el derecho a conocer realidades e imaginarios diversos, les permite a las personas elegir un plan de vida acorde con sus íntimas convicciones y apropiarse de las preferencias sociales,



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

.LO



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Continuación: REF. Conflicto entre la CRC y la SIC para atender derechos de los televidentes del servicio público de televisión abierta y radiodifundida de conformidad con la Ley 1978 de 2019.

Página 4 de 6

culturales y políticas disponibles en una democracia.” como lo ha señalado la Corte Constitucional colombiana².

*"Estas libertades son esenciales porque ilustran y enriquecen el debate sobre los asuntos públicos, permiten confrontar ideas diversas, facilitan el control del poder político y garantizan la participación de las personas en las decisiones que las afectan y en la vida administrativa, económica, política y cultural de la nación (Art. 2 CP). Las libertades de expresión e información, en suma, constituyen un punto de encuentro, disenso y conocimiento mutuo en una sociedad democrática, abierta y pluralista (Art. 1, 2 y 7 CP)."*³

De otra parte, la labor que realiza la **Superintendencia de Industria y Comercio**, como autoridad con funciones de policía administrativa, es la de velar por el cumplimiento del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual es expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y que actualmente se encuentra compilado en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dicho cuerpo normativo, señala el catálogo de derechos que tienen los usuarios de los servicios que integran el sector de las TIC, que cubre los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet móvil, internet fijo, **y de televisión por suscripción y comunitaria**. Y regula aspectos puntuales tales como el derecho a escoger al proveedor del servicio libremente, a interponer peticiones, quejas y reclamos, a no recibir publicidad engañosa en relación con el servicio ofrecido, a recibir oportunamente la factura, a no ser objeto de cobros por servicios no prestados, a terminar el contrato en cualquier momento, a conocer los medios de atención (oficinas físicas, línea gratuita de atención, página web y red social) dispuestos por los proveedores del servicio, entre otros. Sin embargo, la nota característica, es que las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia del servicio de televisión se contraen exclusivamente a la del ámbito de aplicación que señala el artículo 2.1.1.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual establece:

*"ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, **y operadores de televisión cerrada**), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.*

(...)"

En ese sentido, **las facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio** se refieren a los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, esto es, al cómo se desarrolla la promoción, ejecución y terminación de la relación contractual existente entre un usuario de servicios TIC y su operador, pero que en materia de servicios de televisión **se refiere exclusivamente a la televisión por**

² Sentencia T-599-16, <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/t-599-16.htm>

³ *Ibidem*

suscripción o la comunitaria, ya que en ambos casos existe una relación contractual remunerada y un prestador del servicio identificable. Esta labor la desarrolla utilizando como marco normativo el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Ley 1341 de 2009 y el Estatuto de Protección al Consumidor, este último, en forma complementaria.

Finalmente, en lo que tiene que ver con lo que usted denomina, "la señal", es preciso aclarar, que los parámetros de calidad y eficiencia para la prestación de los servicios, son definidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones de manera general en virtud de la competencia establecida en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019⁴, sin embargo, la vigilancia para el cumplimiento de tales disposiciones regulatorias compete al **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**. A dicha conclusión, se puede arribar de la lectura de las facultades conferidas a este Ministerio, en especial, la del numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019, y la del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 que señalan:

"Artículo 18. FUNCIONES DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

(...)

11. Modificado por el art. 14, Ley 1978 de 2019. <El nuevo texto es el siguiente> Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley.

(...)"

"Artículo 64. Infracciones. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes:

(...)

9. Incumplir los parámetros de calidad y eficiencia que expida la CRC

(...)"

Debido a lo ampliamente expuesto, es que las facultades en materia de televisión se encuentran actualmente repartidas en cabeza de varias entidades, con las particularidades que fueron reseñadas, sin

⁴ 3. Modificado por el art. 19, Ley 1978 de 2019. <El nuevo texto es el siguiente> **Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias.**



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

.LO



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Continuación: REF. Conflicto entre la CRC y la SIC para atender derechos de los televidentes del servicio público de televisión abierta y radiodifundida de conformidad con la Ley 1978 de 2019.

Página 6 de 6

que esto suponga conflicto alguno de competencia, ya que las funciones son ejercidas dentro de los límites que el propio legislador ha establecido para cada una.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.⁵

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectó: Fabio Restrepo Bernal

⁵ Nota: Para la elaboración de este concepto solo se utilizaron referencias normativas y jurisprudenciales las cuales son de fácil acceso y consulta gratuita para la ciudadanía.

