

Rad. 2022803586
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2022508273
Fecha: 25/03/2022 4:57:33 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. SOLICITUD DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, radicada internamente bajo el número 2022803586, mediante la cual nos solicita información respecto de los beneficios que "(...) *tiene ser television (sic) por suscripcion (sic) o television (sic) por IPTV (...)*"

I. Marco Jurídico.

Con el fin de orientarle frente a su caso, consideramos oportuno informarle que esta Comisión es la Entidad encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

II. Sobre la consulta propiamente dicha.

Con el fin de atender concretamente su interrogante, ha de señalarse que, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley¹ el servicio de televisión técnicamente se define como "*un servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, que consiste en la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea*"

¹ Artículo 1º de la Ley 182 de 1995

Por su parte, la IPTV propiamente dicha corresponde según la UIT-T a "*Servicios multimedia tales como televisión/video/audio/texto/gráficas/datos entregados sobre redes basadas en IP, gestionadas para soportar el nivel requerido de calidad de servicio (QoS)/calidad de experiencia (QoE), seguridad, interactividad y confiabilidad*"⁴. [Recomendación Y.1901].

Abordadas dichas definiciones, es clave también señalar que televisión como servicio público ha sido clasificada por el legislador en función de diferentes criterios, uno ellos, en función de la tecnología. Bajo esta clasificación la televisión puede ser (i) abierta radiodifundida; (ii) cableada y cerrada -dentro de la que se encuentra la televisión por suscripción y comunitaria -; y (iii) satelital.

Conforme a lo expuesto, se precisa que la IPTV no es una modalidad del servicio de televisión, sino que corresponde a una tecnología que puede ser utilizada para soportar este servicio, tecnología que de acuerdo con las normas actuales se encuentra regulada en la modalidad cableada y cerrada de televisión. Siendo así, la normatividad que debe observarse será aquella que se adecúe a la modalidad prestada, suscripción o comunitaria cuya normatividad especial se encuentra principalmente en las Resoluciones ANTV 26 o 650 de 2018, compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, en la que podrá revisar los contenidos propios que se pueden transmitir dependiendo cada modalidad.

No obstante, si bien es cierto que de acuerdo con los postulados constitucionales y legales generales vigentes, la expresión y difusión de contenidos en la programación del servicio de televisión es libre y no puede ser objeto de censura ni control previo, también lo es que conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la ley 182 de 1995, la televisión siendo un servicio público, debe orientarse al cumplimiento de unos fines superiores, concretados en formar, educar, informar veraz y objetivamente y recrear de manera sana, con lo cual y en los términos del artículo 2 mencionado, se busca satisfacer las finalidades sociales del Estado, promover el respeto de las garantías, deberes y derechos fundamentales y demás libertades, busca satisfacer las finalidades sociales del Estado, fortalecer la consolidación de la democracia y la paz, y propender por la difusión de los valores humanos y expresiones culturales de carácter nacional, regional y local.

² UIT Rec. Q.1741.1 (2002), num. 3.24. Servicios multimedia son aquellos servicios que manipulan varios tipos de medios, tales como audio y vídeo de manera sincronizada desde el punto de vista del usuario. Un servicio multimedia puede comprender múltiples partes, múltiples conexiones y la adición o supresión de recursos y usuarios dentro de una sesión de comunicación.

³ El sector gestionado de las telecomunicaciones es un conjunto de recursos de telecomunicaciones, implicados lógicamente y/o físicamente con los servicios de telecomunicaciones, que hacen posible la prestación, en parte o totalmente, de dichos servicios a los clientes y que se seleccionan para ser gestionados en conjunto. La información de gestión de red es el conjunto de información que describe el estado y la calidad de funcionamiento de la red, las condiciones anormales detectadas, la identidad de los problemas y los controles de gestión de red activos. Recomendaciones UIT M.3200 (97), num.3.1 y UIT-T Z.337 (1988), num.4.

⁴ UIT-T; Rec. Y.1901 (2009) num. 13.2.15 y FG IPTV-DOC-0199 "Vocabulario de términos IPTV", Malta, 2007. Definición que ha sido adoptada en el artículo 5.2.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, es de señalar que, el operador del servicio de televisión por suscripción debe atender los lineamientos del servicio de televisión dispuestos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, así como en materia regulatoria se resalta que debe dar estricta observancia a aquellas obligaciones dispuestas en la Resolución CRC 5050 de 2016, especialmente las atinentes al régimen de protección a los usuarios (Título II), calidad del servicio (Título V), separación contable (Título IX), reporte de información (Título "REPORTE DE INFORMACIÓN"), y a las reglas en materia de participación ciudadana, pluralismo, protección al televidente, suministro de información (Título XV) y en general, todas aquellas normas que le resulten aplicables a este servicio. Así mismo, debe dar observancia a las normas específicas que fueron compiladas en dicha Resolución que hacen parte de la Resolución ANTV 26 de 2018 *"Por la cual se reglamenta la prestación del servicio de Televisión por Suscripción"*

Por lo demás, en lo que compete a esta Comisión, es preciso indicar que la normatividad es clara en establecer reglas en común para todos los proveedores del servicio de televisión que operen en Colombia, independientemente de la modalidad en que presente el servicio, cuyas obligaciones a cumplir en cuestiones de calidad se encuentran descritas en el artículo 5.2.2.1 de la Sección 2 *"OBLIGACIONES DE CALIDAD DE LOS OPERADORES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN"* del Capítulo 2 *"RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN"* del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual se transcribe a continuación:

"ARTÍCULO 5.2.2.1. OBLIGACIONES GENERALES. *Todos los operadores titulares del servicio de televisión, sin importar la modalidad bajo la cual presten su servicio, deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:*

- 1. Establecer los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, generando y presentando los reportes que se indican en los artículos 5.2.2.2, 5.2.2.3, 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6, 5.2.2.7 y 5.2.3.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V, y el Literal A del Formato T.2.1 de la Sección 2 del Capítulo 2 TÍTULO- REPORTE DE INFORMACIÓN.*
- 2. Disponer los medios e implementar los sistemas de gestión y monitoreo del servicio que consideren adecuados para asegurar los indicadores de calidad de servicio y sustentar los niveles alcanzados en los reportes de calidad establecidos en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO V.*
- 3. Mantener los registros de monitoreo y comportamiento de la red y del servicio, así como, la información fuente independientemente de los tratamientos estadísticos que requiera la información para la presentación de los resultados, como mínimo, por tres (3) periodos de reporte, para la posible verificación de los mismos por parte de las autoridades de vigilancia y control competentes y como insumo para análisis regulatorios que la CRC pueda adelantar.*
- 4. Presentar un informe semestral que deberá incluir un resumen de todas las incidencias producidas en el servicio, sin perjuicio de otra información que pueda ser requerida por las autoridades de vigilancia y control. Este informe debe ser presentado por los operadores del servicio de televisión que cuenten con más de doce mil quinientos (12,500) suscriptores al final del periodo de reporte, dentro de los treinta (30) días siguientes a la terminación del semestre. En todo caso, los demás operadores del servicio de televisión deberán tener disponible esta información para consulta de las mencionadas autoridades.*

PARÁGRAFO. *Se entiende por incidencia aquel suceso que conlleve a la interrupción, de forma temporal, de todas las señales que provea el operador."*

Específicamente, el artículo 5.2.2.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los indicadores de calidad del servicio de televisión con tecnología IPTV, especificando que todos los operadores titulares del servicio de televisión por suscripción y comunitaria cerrada sin ánimo de lucro que soporten el servicio utilizando tecnología IPTV deberán medir, calcular y reportar lo siguiente:

"1. Reporte de Disponibilidad del Servicio QoS1, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 5.2.3.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V y el Literal B del Formato 45 <Formato T.2.1> del TÍTULO REPORTES DE INFORMACION.*

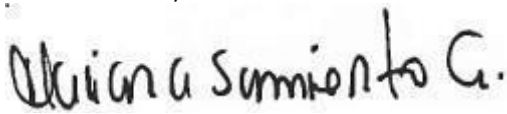
2. Reporte de Calidad de la Transmisión QoS2, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 5.2.3.2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V y el Literal C del Formato 45 <Formato T.2.1> del TÍTULO REPORTES DE INFORMACION."*

En este sentido, dadas las particularidades de la IPTV, todos los operadores titulares del servicio de televisión por suscripción y comunitaria cerrada sin ánimo de lucro que soporten el servicio utilizando dicha tecnología deberán medir, calcular y reportar los indicadores de calidad del servicio siguiendo la metodología establecida por la CRC en los artículos 5.2.3.1 y 5.2.3.2. de la Resolución 5050 de 2016.

No sobra resaltar que el régimen aplicable para la protección de los usuarios no varía debido a la tecnología que usen los operadores del servicio de televisión, por lo que deberán observarse las normas propias para cada modalidad, en el caso de la televisión por suscripción serán las dispuestas en el capítulo I, del Título II de la Resolución 5050 de 2016 y en el caso de la televisión comunitaria, aquellas dispuestas en la Sección 26 de la resolución mencionada.

En los anteriores términos damos respuesta de fondo a su comunicación y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Sully Tatiana Moreno