

Rad. 2026807922
Cod. 8000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026514302
Fecha: 28/04/2026 8:25:02 A. M.
Proceso: 8000 ANALÍTICA DE DATOS



REF: Reportes de información por comercialización de servicio de TV por suscripción.

Respetada señora Bernal:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió la comunicación con radicado No. 2026807922, en la que nos plantea preguntas relacionadas con la responsabilidad de reportes de información para el servicio de televisión por suscripción y el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con derechos de autor y conexos gestionados por EGEDA.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo sus inquietudes le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) según las competencias que le han sido asignadas por el ordenamiento jurídico 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, le informo también 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 que ha sido expedido por esta Comisión.

Con base en lo anterior, y considerando que la validación de esquemas contractuales, autorizaciones específicas o pronunciamientos sobre situaciones particulares excede el alcance del pronunciamiento solicitado por la vía del derecho de petición, la CRC procederá a reformular —sin alterar el sentido ni el fondo de lo consultado— aquellas inquietudes que hagan referencia a un operador específico, con el fin de poder dar una respuesta en términos generales y abstractos que permita atender de manera adecuada la consulta presentada.

Continuación: Reportes de información por comercialización de servicio de TV por suscripción.

2. Respuesta a las inquietudes planteadas

(...) como ISP en proceso de crecimiento, para poder ofrecer planes en combo que incluyen contenidos audiovisuales, adquirimos la señal a través de un proveedor ISP de mayor tamaño, quien a su vez compra dicha señal directamente a las programadoras y nos la factura electrónicamente.

Teniendo en cuenta este esquema de operación, surge la duda sobre:

- 1. ¿Qué entidad (el ISP proveedor o el ISP que comercializa el servicio al usuario final) es responsable de realizar el reporte de usuarios ante la plataforma HECCA?*
- 2. ¿A quién corresponde el pago de la contraprestación relacionada con el recaudo gestionado por EGEDA en estos casos?*

Frente a la primera pregunta, es importante tener en cuenta quién es el responsable de la prestación del servicio y de cumplir con las condiciones de calidad de este. De cara al usuario, puede considerarse una primera situación en la que el ISP proveedor y el operador de televisión por suscripción, en adelante OTVS, mantienen la responsabilidad del servicio por parte de dos operadores con las respectivas habilitaciones. En esta situación, el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones (RPU) contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016 define el empaquetamiento de servicios en los siguientes términos:

«Artículo 2.1.7.1 Paquete de Servicios. Oferta conjunta de 2 o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores, la cual puede realizarse bien sea bajo un único precio o bajo precios separados, y con el ofrecimiento de cualquier tipo de beneficio por la contratación o vinculación de los servicios incluidos en la oferta. En caso de que se ofrezca bajo precios separados, se considerará un paquete de servicios únicamente si el operador ofrece al usuario un beneficio por esta contratación conjunta».
(SFT)

Así mismo, el citado régimen señala las condiciones de contratación de servicios empaquetados en los que intervengan dos o más operadores:

«2.1.7.2.4. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos.» (SFT)

De acuerdo con lo anterior, es de indicar que la regulación reconoce expresamente la posibilidad de empaquetamiento de servicios por parte de uno o varios operadores, siempre que los usuarios cuenten con información clara sobre los servicios que componen el paquete, y con base en un único contrato. Se aclara que, en estos casos, el usuario podrá firmar uno o varios contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar las PQR correspondientes.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2026-04-28
 09:47:53 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Página 3 de 3

Continuación: Reportes de información por comercialización de servicio de TV por suscripción.

Adicionalmente, en la medida que tanto el ISP proveedor y el operador de televisión por suscripción, en adelante OTVS, mantienen la responsabilidad del servicio, cada uno deberá ser el responsable de presentar los reportes de información correspondientes al servicio que prestan.

La segunda situación que podría presentarse es que el ISP proveedor se habilita para la prestación del servicio de televisión por suscripción, y una vez habilitado presta el servicio por cuenta y riesgo utilizando para ello las señales cerradas que le provee el intermediario, que en este caso es otro OTVS. En este caso, el ISP es el proveedor del paquete de servicios de Internet y televisión y le corresponderá presentar los reportes por los servicios que presta directamente

Finalmente, en paralelo a esta comunicación damos traslado por competencia de la pregunta 2 a la Dirección Nacional de Derecho de Autor para que dicha Entidad atienda su requerimiento.

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

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Juan Fernando Plazas

Revisado por: Miguel Andrés Durán

Traslado por competencia:

Señores

Dirección Nacional de Derecho de Autor

Email: info@derechodeautor.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278