

Rad. 2026708706
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026517780
Fecha: 27/05/2026 8:22:28 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF: RESPUESTA A SU SOLICITUD «CONCEPTO SOBRE CASO»

Estimada Señora Katherine,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026708706 del 7 de mayo de 2026, mediante la cual se solicita información respecto al asunto de la referencia.

En tal sentido, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a su petición en el siguiente orden:

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional,

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».

con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado 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 de 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.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, las funciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora.

De manera especial, el artículo 53 de la mencionada ley establece que el régimen jurídico de protección a los usuarios en los servicios de comunicaciones se rige por la regulación de la CRC y en lo no previsto por esta, por el régimen general de protección al consumidor. Esta disposición reconoce derechos básicos como recibir atención adecuada, presentar peticiones y reclamaciones con respuesta oportuna, elegir y cambiar libremente al proveedor y acceder a información clara, veraz, suficiente y comprobable entre otros.

Adicional a lo anterior, es importante precisar que, conforme al marco normativo vigente, la CRC no ejerce funciones de inspección, vigilancia, control ni sanción sobre los operadores de telecomunicaciones. Estas competencias corresponden, por una parte, al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, es la entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con la Ley.

Por otra parte, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según lo establece el numeral 26 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, está facultada para investigar y sancionar las posibles infracciones al régimen de protección de los usuarios y a las normas sobre protección de la libre competencia.

3. Sobre la consulta propiamente dicha

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderá el interrogante puesto en conocimiento de esta Entidad:

«somos una empresa de telecomunicaciones que presta un servicio de contenido audiovisual bajo demanda en modalidad de suscripción digital (modelo OTT), similar a plataformas como Netflix. Nuestro servicio se entrega exclusivamente a través de internet, sin instalación de equipos en el domicilio del usuario, sin red propia de distribución, y sin cargo por conexión. El usuario se registra, paga y consume el contenido desde sus propios dispositivos.

En este contexto, consultamos: ¿Cuáles son los datos personales que estamos obligados a recolectar de nuestros suscriptores al momento de la contratación del servicio, conforme a la regulación vigente? Específicamente: ¿nos aplica el Régimen de Protección de Usuarios contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, o por el contrario, al tratarse de un servicio OTT puro, nos regimos únicamente por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1480 de 2011 y la Resolución DIAN 000202 de 2025 en materia de facturación electrónica»

Respuesta CRC:

En atención a la situación expuesta, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se permite realizar las siguientes precisiones:

El Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, el cual resulta aplicable a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) y a los operadores de televisión por suscripción, en el marco de la prestación de los servicios de comunicaciones y de televisión por suscripción regulados.

No obstante, de acuerdo con las características descritas en su consulta, esto es, la prestación de un servicio de contenido audiovisual bajo demanda en modalidad OTT, entregado exclusivamente a través de internet, sin red propia de distribución, sin instalación de equipos en el domicilio del usuario, sin provisión del servicio de acceso a internet y sin habilitación como operador de televisión por suscripción, se observa que dicha actividad no se enmarca dentro de los servicios de comunicaciones regulados directamente por la CRC, en los términos establecidos en la Ley 1341 de 2009.

En consecuencia, un servicio OTT puro no se encuentra sujeto al ámbito de aplicación del Régimen de Protección de Usuarios contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Bajo este entendido, y en ausencia de regulación sectorial específica expedida por la CRC para este tipo de servicios, la recolección y tratamiento de datos personales debe regirse por el régimen general de protección de datos personales, en particular por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así como por las disposiciones de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) y las normas de facturación electrónica expedidas por la DIAN.

Finalmente, se precisa que los servicios OTT, en la medida en que corresponden a contenidos y aplicaciones que se proveen sobre redes de terceros, no cuentan con un regulador sectorial único en materia integral. En consecuencia, su supervisión se distribuye entre distintas autoridades según la materia: la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en lo relacionado con protección de datos personales, protección al consumidor y protección de la libre competencia económica; la DIAN, en materia tributaria y de facturación electrónica; y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en lo relativo a la formulación de política pública del sector, sin perjuicio de las competencias de otras entidades.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-05-27
15:36:49 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: RESPUESTA A SU SOLICITUD «CONCEPTO SOBRE CASO»

Página 4 de 4

Finalmente, se dará traslado de la presente comunicación a la SIC, para que, en ejercicio de sus funciones y competencias legales, emita un pronunciamiento sobre su consulta si así lo estima pertinente.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez
Revisó: Camilo Alfredo Bustamante

Anexo: Radicado 2026708706

Doctora.

TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO

Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Correo: tluque@sic.gov.co notificacionesjud@sic.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