

Bogotá D.C; 28 de enero de 2022

Doctor,  
**SERGIO MARTINEZ MEDINA**  
Director Ejecutivo  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)**  
Ciudad

**Referencia: Comentarios propuesta regulatoria del proyecto “Actualización normativa en materia de contenidos: participación ciudadana y protección y defensa del televidente”.**

Me dirijo a usted en nombre de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE) entidad gremial que tiene como objetivo promover en nombre de sus agremiados y, en su calidad de vocero, un entorno favorable para el desarrollo del comercio electrónico en el país, aportando así a la construcción de la Política Pública y la generación de conocimiento y confianza en el sector, para presentar comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto “Actualización normativa en materia de contenidos: participación ciudadana y protección y defensa del televidente”.

**COMENTARIOS GENERALES.**

De cara al objetivo general del proyecto de establecer mecanismos convergentes para la protección de los derechos de los televidentes, es necesario hacer un llamado al regulador para que tenga en cuenta 1) las diferencias sustanciales existentes entre los operadores de televisión abierta que hacen uso del espectro (son radiodifundidos y pueden ser captados por cualquier antena) y los operadores de televisión cerrada por suscripción que requieren un equipo de decodificación para poder hacer uso del servicio, 2) que en la televisión por suscripción los operadores realizan la agregación de oferta de señales producidas por terceros para ofrecer una parrilla variada a sus clientes, pero sin que haya intervención en la generación de los contenidos.

Al respecto, es necesario explicar que, de acuerdo a la destinación de las señales emitidas, y la función del servicio a los usuarios, la televisión abierta es aquella en que la señal puede ser recibida libremente por cualquier persona ubicada en área de servicio de la estación. Y la televisión cerrada o por suscripción, es aquella en la que la señal, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada y con sujeción a un mismo régimen jurídico de prestación, está destinada a ser recibida únicamente por personas autorizadas para la recepción.

En virtud de esto se observa que, para poder ver la televisión abierta, no es necesaria una autorización o permiso, o la celebración de un contrato de prestación de servicio de televisión, mientras que para poder la televisión cerrada, el usuario es el que decide si contrata o no el servicio, de acuerdo a la oferta comercial del Prestador. En consecuencia, es importante que el regulador tenga presente que, en relación con el servicio de Televisión cerrada específicamente, la participación más representativa del usuario, es elegir cual operador contratar considerando la parrilla de canales ofrecidos, y cual paquete de Televisión por suscripción comprar dependiendo de la oferta comercial existente, y mejor aún, al contar con una amplia parrilla de canales, determinar el contenido a que desea ver.

En consecuencia, al establecer en varios apartes de la Resolución que las obligaciones aplican a los operadores de televisión sin distinguir la naturaleza diferente entre los canales de televisión abierta de la cerrada, se deja de tener en cuenta que los operadores de televisión cerrada, solo hacen la retransmisión de señales producidas por terceros, sin que puedan determinar el carácter de los contenidos, ni intervenir

en los horarios de retransmisión, pues es de la esencia de esos contratos la imposibilidad de hacer modificaciones, alteraciones o adiciones a las señales retransmitidas.

**1. En materia de protección y defensa del televidente, y participación ciudadana el regulador en el 2018 reguló lo pertinente en la Resolución ANTV 026 de 2018 “Por la cual se reglamenta la prestación del servicio de Televisión por Suscripción”:**

Es necesario reiterar al regulador que la Resolución ANTV 026 de 2018, reguló lo relacionado con protección y defensa del televidente y participación ciudadana. En dicha Resolución, la cual es reciente, en su parte motiva determinó: *“Que de conformidad con el artículo 4° de la Ley 182 de 1995, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión ejercer, en representación del Estado, la titularidad y reserva del servicio público de televisión, dirigir la política de televisión, desarrollar y ejecutar los planes y programas del Estado con el servicio público de televisión de acuerdo a lo que determine la ley, regular el servicio de televisión, e intervenir, gestionar y controlar el uso del espectro electromagnético, con el fin de **garantizar el pluralismo informativo**, la competencia y la eficiencia en la prestación del servicio, y evitar las prácticas monopolísticas en su operación y explotación”.*

De la misma manera, en el capítulo II titulado: “Obligaciones de contenido de la programación” obliga a los Operadores Cerrados a dar cumplimiento a las normas de **información al televidente y participación ciudadana así:**

- a. Se debe garantizar el **derecho a la rectificación** a toda persona natural o jurídica o grupo de personas que se vean afectadas públicamente en su buen nombre u otros derechos e intereses por información considerada inexacta, lujuriosa o falsa, transmitida en programas de televisión cuya divulgación pueda perjudicarlo.
- b. La franja u horario comprendido entre las 7 am y las 9:30 pm deberá tener programas aptos para todo público.
- c. No se podrá presentar en programas informativos, noticiero y de opinión, niños, niñas y adolescentes infractores, víctimas de delitos o testigos de conductas punibles.
- d. No se podrá anunciar armas de fuego, juguetes o implementos bélicos.
- e. Anteponer a la emisión de los programas, un aviso que deberá contener por lo menos los siguientes elementos.
  - Rango de edad.
  - Si el programa contiene o no violencia.
  - Si el programa contiene escenas sexuales.
  - Si el programa debe ser visto en compañía de adultos.
  - Si el programa contiene algún sistema que permita a la población con discapacidad auditiva acceder a su contenido.
  - Clasificación del programa como infantil, de adolescentes, familiar o adulto.
- f. Indicar de manera oral y escrita y a una velocidad que permita su lectura, si el tema central del programa es de violencia o sexo, pero que tenga contenido pedagógico.
- g. Dar cumplimiento a las reglas establecidas sobre sobre publicidad de bebidas con contenido alcohólico, cigarrillos o tabaco.
- h. Los anuncios comerciales referentes a marcas, productos o servicios cuya emisión requiera permiso, autorización o certificación de alguna autoridad, se emitirá una vez sean presentadas al operador las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes.

i. El operador que no cuente con tecnología digital deberá informar previa y oportunamente a los suscriptores sobre la programación que transmita en su canal de producción propia. El operador que cuente con tecnología digital deberá emitir la guía de programación para cada uno de los canales de producción propia que incluya en la parrilla de programación.

En este sentido, se observa que desde el 2018, existen normas puntuales y actualizadas tendientes a que los Operadores de canales cerrados garanticen el pluralismo informativo, para la protección del televidente y la participación ciudadana. Por lo anterior, no se considera necesaria la intervención regulatoria que propone la CRC, por el contrario, la misma se podría resultar en un retroceso al importante adelanto logrado en los últimos años.

### **Respecto a la competencia de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC**

La Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC señala como fundamento de sus competencias para la presentación del proyecto regulatorio el cumplimiento de las funciones señaladas en los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009 y en particular las contenidas en los numerales 25 y 28, a saber: *“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”* y *“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”*.

No obstante, lo anterior, al revisar las situaciones que pretende regular se observan situaciones relacionadas con la operación, gestión y contenidos de la televisión por suscripción que exceden las funciones previstas en la ley para la Sesión de Contenidos Audiovisuales, pues son funciones que por disposición legal corresponden a la Sesión de Comunicaciones y no a la Sesión de Contenidos Audiovisuales.

En este sentido, las funciones de la Sesión de Comunicaciones según el numeral 29 dispone son: *“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.”*

En conclusión, algunas de las obligaciones propuestas por la Sesión de Contenidos Audiovisuales implican materialmente el ejercicio de las funciones dispuestas en el citado numeral 29 y, por lo tanto, quedan por fuera de sus competencias legales aquellas obligaciones que regulan condiciones de operación del servicio de televisión, contenido de la programación, gestión y calidad del servicio y obligaciones de los operadores en relación con los usuarios.

A continuación, presentamos un listado de algunos de los artículos del borrador de resolución respecto de los cuales consideramos que se enmarcan en las funciones del numeral 29 del artículo 22 de la ley 1340 y por tanto es la Sesión de Comunicaciones la competente para regular:

1. **Artículo 15.2.2.1. Aviso previo de la difusión de los programas:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que el artículo regula condiciones de operación y gestión del servicio, reglas de contenido de la programación, y crea una obligación de los operadores con los usuarios. Además, respecto de los operadores de televisión por suscripción duplica una norma existente expedida por la Sesión de Comunicaciones (artículo 16.4.9.2 de la Resolución 5050 de 2016).
2. **Artículo 15.2.2.2. Información sobre cambios de horarios y programación:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que el artículo crea obligaciones en relación con los usuarios, y establece reglas de contenido de la programación.
3. **Artículo 15.2.2.3 Símbolos de la clasificación de la programación:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que el artículo regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.
4. **Artículo 15.2.2.4 Información de la clasificación de la programación en televisión por suscripción:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que el artículo regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.
5. **Artículo 15.2.2.5 Información de la clasificación de la programación en televisión abierta:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que el artículo regula condiciones y gestión de la operación, y establece reglas de contenido de la programación.
6. **Artículo 15.2.2.12 Otras medidas para promover la protección y defensa de los televidentes:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que el artículo regula condiciones y gestión de la operación y crea obligaciones en relación con los usuarios.
7. **Artículo 15.3.1.9 Obligaciones de los operadores frente a las observaciones y sugerencias:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que el artículo regula condiciones y gestión de la operación y crea obligaciones en relación con los usuarios.
8. **Artículo 15.3.1.10 Medios de atención:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que crea obligaciones en relación con los usuarios.
9. **Artículo 15.3.1.13 Otras medidas para promover la participación ciudadana:** La Sesión de Contenidos Audiovisuales no es competente, toda vez que regula condiciones y gestión de la operación y crea obligaciones en relación con los usuarios.

Toda vez que la Sesión de Contenidos no tiene competencia para regular los artículos anteriormente propuestos, solicitamos que se eliminen del Proyecto de Resolución.

**2. Respecto de las obligaciones relacionadas con los símbolos** deberían eliminarse para los operadores de televisión por suscripción toda vez que i) Imponen una carga desproporcionada y desconocen el funcionamiento de la mayoría de los servicios de los operadores de televisión por suscripción, ii) Los operadores de televisión por suscripción se limitan a retransmitir contenidos de sus programadores, es decir, no tienen control sobre estos contenidos, ni desde la parte técnica así como tampoco desde la perspectiva contractual, los contratos que tienen los operadores con los programadores

contienen previsiones que impiden que los operadores alteren el contenido transmitido iii) Imponer obligaciones como incluir un símbolo que ocupe 1/20 de pantalla para toda la parrilla de canales, incluyendo los que simplemente son retransmitidos, podría ser imposible técnicamente para los operadores y podría incluso generar problemas de índole contractual con los programadores. Iv) El funcionamiento actual de los operadores de televisión por suscripción brinda suficiente información respecto de los contenidos, de acuerdo a lo señalado en el artículo 16.4.9.1 de la Resolución 5050 de 2016, los operadores deben, respecto de estos canales, publicar en la página web la parrilla de programación, indicando el género de los programas, lo que haría innecesario la expedición de la regulación.

En virtud de lo anterior, solicitamos de manera respetuosa solicitamos que la obligación propuesta sea eliminada.

### **Respecto a las nuevas definiciones de observaciones y sugerencias:**

En relación con las reglas relativas a la prestación y contestación de observaciones y sugerencias en materia de contenidos solicitamos a la CRC que tenga en cuenta y modifique su propuesta regulatoria en en sentido de que:

- Solo podrán presentar observaciones o sugerencias, los televidentes que tienen suscrito un contrato de prestación de servicios con el Operador.
- Es indispensable identificar el mecanismo a través del cual el televidente podrá ejercer el control.
- Para el usuario y/o televidente debe ser absolutamente clara la diferencia entre el tratamiento y gestión que requiere una PQR desde su presentación hasta su repuesta, y otra situación muy diferente es el trámite que se debe adelantar frente a una observación o sugerencia, evento en el cual el Operador no está en la obligación de asignar CUN, ni tampoco conceder recursos de ley.
- Sobre la obligación contenida en el artículo 15.3.1.9 del borrador de Resolución, relativa a la publicación de un informe semestral de la gestión de observaciones y sugerencias y el impacto que genere en caso de haberlo, y una publicación mensual en la página web sobre los programas que recibieron más observaciones y sugerencias, debe ser eliminada del borrador de Resolución.
- No hay evidencia clara de que la publicación de un informe de gestión semestral y un listado de los contenidos con más observaciones y sugerencias, fomenten la participación de los televidentes y a que generen un mayor impacto.

Adicional a lo anterior, es importante que la CRC tenga en cuenta que:

1. Los operadores de televisión por suscripción no tienen injerencia sobre los contenidos que son retransmitidos;
2. Existe un porcentaje muy bajo de quejas sobre contenidos para televisión cerrada;
3. Los operadores de televisión por suscripción ofrecen una gran cantidad, variedad y diversidad de opciones de contenido, sumado a guías de programación que brindan información sobre los contenidos, y
4. El mecanismo más eficiente para que los operadores tomen acciones particulares es el mercado mismo, sobre todo la demanda, ya que el comportamiento de la demanda es el factor principal que ayuda a que los operadores tomen acciones en relación con su operación, por lo que es el mercado y no la regulación el mejor mecanismo para alcanzar los objetivos que la CRC persigue.

### **Respecto de los avisos previos para canales de producción propia**

Toda vez que el artículo 15.2.2.1 del borrador de Resolución, genera una duplicidad normativa, para el caso de los operadores de televisión por suscripción, frente al literal (d) del artículo 16.4.9.2. de la Resolución 5050 de 2016, se solicita que se elimine del proyecto regulatorio propuesto por la CRC.

De antemano muchas gracias por su atención.

Cordialmente,



María Fernanda Quiñones Z.  
**Presidente**