



Bogotá, 3 de noviembre de 2021

Doctor
SERGIO MARTINEZ MEDINA
Director
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª bis No 5 -53
Bogotá D.C.,

Asunto: Comentarios al Documento de “*Actualización normativa en materia de contenidos*”

Respetado doctor Martínez:

En virtud de la publicación del Documento de “*Actualización normativa en materia de contenidos*”, nos permitimos manifestar las siguientes inquietudes, comentarios generales y particulares sobre el documento:

1. COMENTARIOS GENERALES:

Como primera medida, es importante manifestar que el contenido de este documento propone alternativas regulatorias para el proyecto de “*Participación Ciudadana, y Protección y Defensa del Televidente*” discutido durante el mes de julio de 2021, por lo anterior no se entiende el cambio del nombre del documento objeto de análisis a “*Actualización normativa en materia de contenidos*”.

Por otro lado, en el presente documento se indica que “**Con base en los análisis preliminares adelantados por la CRC y el contraste de estos frente a los comentarios recibidos en la consulta sectorial, la Comisión determinó que no era necesario modificar el planteamiento del problema, ni sus causas y consecuencias.** No obstante, de acuerdo con el procedimiento regulatorio adoptado por la CRC, a través del documento soporte correspondiente, se harán las precisiones pertinentes”¹(NSFT). Sin embargo, a la fecha, la CRC no ha presentado un documento en donde analice de manera puntual los comentarios de los participantes, y en donde justifique la necesidad de mantener o modificar el problema planteado.

Una afirmación como la que plantea la CRC, sin soporte, sin estudios, ni documentos de respuesta, ni sustento, luce arbitraria y genera temor en los administrados sobre la forma como la CRC está planteando las necesidades regulatorias del sector, pues no le permite a los participantes conocer el análisis o fundamento que acredite que no es necesario modificar el problema planteado, sus causas y sus consecuencias.

¹ COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Documento Actualización normativa en materia de contenidos. Página 4.



Lo anterior si se suma a la metodología como la CRC determinó la necesidad de iniciar un proyecto regulatorio, el cual se obtuvo de un sondeo o encuesta, donde los interesados votarían por los temas a priorizar², sin que los temas presentados se sustentaran en un estudio o modelo económico que las soporten, genera más insatisfacción e inseguridad de cara a las decisiones regulatorias que está planteando el regulador.

En virtud de lo anterior, COMCEL reitera la solicitud realizada a la CRC, en su documento de respuesta a comentarios *“Actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana”* radicada el pasado 16 de julio de 2021, de publicar el resultado de la votación presentada al documento *“Consulta Pública para la Identificación de las medidas expedidas por CNTV y ANTV relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales que deben priorizarse”* indicando con el número de interesados que hicieron parte de la misma, y el grupo de interés al que pertenece de cara a la cadena de valor audiovisual, junto con el estudio y modelo económico, que haya realizado la CRC para determinar que este tema es el que debe ser priorizado regulatoriamente hablando, analizando más aspectos que el relacionado con la fecha de expedición de la regulación.

2. SOBRE LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS PLANTEADAS:

3. ALTERNATIVAS PROPUESTAS PARA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El documento objeto de estudio propone seis medidas regulatorias para analizar así:

- **ALTERNATIVA 1:** *Mantener la regulación vigente en materia de participación ciudadana.*

COMENTARIO COMCEL: La regulación referente en materia de participación ciudadana, debe estar enfocada a que los usuarios puedan presentar peticiones quejas y reclamos exclusivamente por medio de canales digitales de cara a lo contemplado por el regulador en la Resolución CRC 6242 de 2021, *“Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”*.

- **ALTERNATIVA 2:** *Actualizar únicamente las disposiciones regulatorias que no incluyen el uso de herramientas tecnológicas o que no han sido actualizadas en este punto recientemente, “buscando la promoción de la digitalización en el desarrollo de las interacciones que realizan los usuarios de los servicios de comunicaciones; la CRC únicamente actualizaría las disposiciones en materia de participación ciudadana contenidas en el Acuerdo CNTV 01 de*

² El Documento: *“Consulta Pública para la Identificación de las medidas expedidas por CNTV y ANTV relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales que deben priorizarse.”* Propuso los siguientes temas, sin indicar sobre ellos ninguna justificación que ameritara la necesidad de desarrollar alguno de ellos: 1) Pluralismo informativo, 2) Protección del televidente, 3) Información al televidente, 4) Defensor del televidente, 5) Participación ciudadana, 6) Trasmisión de eventos de interés general, 7) Prohibiciones, 8) Sistemas de Acceso y 9) Reportes de Información.



2010³, el Acuerdo CNTV 02 de 2011⁴, modificado por el Acuerdo CNTV 03 de 2011, Acuerdo 02 de 2012⁵ y 03⁶ del mismo año.”⁷

COMENTARIO COMCEL: Desde el punto de vista regulatorio, las alternativas de participación de los usuarios son extensas, y no se enmarcan dentro de lo contemplado por el regulador en la Resolución CRC 6242 de 2012, “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

En este sentido y teniendo en cuenta que el regulador quiere actualizar dichas interacciones, la modificación debe estar enfocada a que los usuarios puedan presentar peticiones quejas y reclamos exclusivamente por medio de canales digitales.

- **ALTERNATIVA 3.** *Actualizar únicamente las disposiciones regulatorias relacionadas con asociaciones de ciudadanos televidentes, ligas de televidentes o de usuarios en donde se plantea revisar el Acuerdo CNTV 01 de 2010 estableciendo no solo nuevos canales de interacción entre estos sujetos y los operadores de las diferentes modalidades del servicio de televisión- de ser necesario-, sino actualizando los procesos, funciones y deberes y demás aspectos que sobre el particular sean necesarios.*

COMENTARIO COMCEL: De acuerdo con el comentario anterior, los mecanismos de participación ciudadana son extensos, y no se compadecen con lo establecido en la Resolución CRC 6242 de 2012, “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

En este sentido, la modificación que pretende realizar el regulador, debe estar enfocada en el incentivo de interacciones digitales. En virtud de lo anterior, esta propuesta regulatoria carece de justificación, pues no se necesitan nuevos canales de interacción entre estos sujetos y los operadores de las diferentes modalidades del servicio de televisión.

Finalmente y de cara al planteamiento de actualizar los procesos, funciones y deberes y demás aspectos que sobre el particular sean necesarios, se indica que la única modificación que se ve viable

³ El acuerdo CNTV 01 de 2010 reglamenta la participación de las Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios en el proceso de inspección, vigilancia y control del servicio público de televisión.

⁴ El Acuerdo CNTC 02 de 2011, reglamenta la radiodifusión de contenidos a través del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cobertura, modificado por el Acuerdo CNTV 03 de 2011.

⁵ Acuerdo 02 de 2012: Por medio del cual se establece y reglamenta la prestación del servicio público de televisión abierta radiodifundida digital terrestre –TDT

⁶ Acuerdo 03 de 2012: Por la cual se reglamenta la televisión local sin ánimo de lucro.

⁷ Página 8.



es incentivar las interacciones digitales de tal manera que los usuarios, puedan presentar peticiones quejas y reclamos exclusivamente por medio de canales digitales.

- **ALTERNATIVA 4.** *Actualizar las disposiciones regulatorias relacionadas con participación ciudadana, determinando la pertinencia de establecer, modificar o eliminar obligaciones atendiendo las características de cada modalidad del servicio de televisión. Adicionalmente, se buscaría promover nuevos mecanismos y formas de participación por parte de los televidentes, así como a través de ligas y asociaciones de ciudadanos televidentes o de usuarios, incluyendo el uso de nuevas herramientas tecnológicas.*

COMENTARIO COMCEL: Como se pudo observar frente a la alternativa 2, las formas de participación de los usuarios son múltiples, y no se enmarcan dentro de lo establecido por el regulador en la Resolución CRC 6242 de 2012, “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”, pues no utilizan como puente de comunicación los medios digitales.

En este sentido, y de cara a la necesidad de actualizar dichas interacciones, la modificación que pretende realizar el regulador, debe estar enfocada a digitalización de los trámites e interacciones con los usuarios.

- **ALTERNATIVA 5.** *Únicamente “simplificar” las disposiciones regulatorias relacionadas con participación ciudadana eliminando reglas u obligaciones relacionadas con la participación ciudadana garantizando no dejar desprotegido al televidente.*

COMENTARIO COMCEL: En este sentido, y de cara a la necesidad de actualizar dichas interacciones, la modificación que pretende realizar el regulador, debe estar enfocada en dicha digitalización.

- **ALTERNATIVA 6.** *Establecer medidas exclusivamente no regulatorias por medio de cursos virtuales, campañas de socialización, capacitaciones, talleres y guías en diferentes temáticas en aras de fortalecer la participación ciudadana.*

COMENTARIO COMCEL: Antes de presentar una opinión frente a este particular, es necesario conocer los lineamientos bajo los cuales se enfocaría esta alternativa, en tanto la alternativa propuesta no es detallada ni clara.

4. ALTERNATIVAS PROPUESTAS PARA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE:

- **ALTERNATIVA 1.** *Mantener las disposiciones regulatorias vigentes en materia de protección y defensa del televidente.*



COMENTARIO DE COMCEL: En materia de protección y defensa del televidente, 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”:

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, de cara a 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 encontramos como un retroceso al importante adelanto que se ha dado en los últimos años.

- **ALTERNATIVA 2.** *Actualizar las disposiciones regulatorias referidas a la defensa del televidente en todas la modalidades del servicio de televisión, revisando de todas aquellas medidas que hacen referencia al espacio del defensor de los televidentes, su alcance, funcionamiento, intensidad, horario, y todas aquellas condiciones adicionales que se puedan identificar para complementar en esta materia.*

COMENTARIO DE COMCEL: En línea con lo anteriormente dicho, y teniendo en cuenta que para la televisión cerrada la regulación prevé las condiciones referidas a defensa del televidente, consideramos innecesaria e injustificada la Alternativa 2.

- **ALTERNATIVA 3.** *Actualizar las disposiciones sobre información al televidente en todas las modalidades del servicio de televisión, revisando todo lo relacionado con la información que se brinda al televidente sobre los contenidos y franjas de programación, parrillas de programación, cambios de horarios, avisos previos y demás.*

COMENTARIO DE COMCEL: En línea con lo anteriormente dicho, y teniendo en cuenta que para la televisión cerrada la regulación prevé las condiciones referidas a defensa del televidente, consideramos innecesaria e injustificada la Alternativa 3.

- **ALTERNATIVA 4.** *Actualizar las disposiciones regulatorias en materia de protección y defensa del televidente en todas las modalidades del servicio de televisión actualizando las medidas vigentes relacionadas con información al televidente, avisos previos en la*



programación y publicación de parrillas, cambios de horarios, así como lo relacionado al espacio del defensor del televidente y demás mecanismos o instrumentos que directamente buscan la protección de este.

COMENTARIO DE COMCEL: En línea con lo anteriormente dicho, y teniendo en cuenta que para la televisión cerrada la regulación prevé las condiciones referidas a defensa del televidente, consideramos innecesaria e injustificada la Alternativa 4.

- **ALTERNATIVA 5.** *Únicamente “simplificar” las medidas de protección y defensa del televidente eliminando las reglas u obligaciones de protección y defensa del televidente que se consideren innecesarias en todas las modalidades del servicio.*

COMENTARIO DE COMCEL: La simplificación se propone siempre y cuando la misma no se traduzca simplemente en un ejercicio compilatorio, sin un análisis profundo de eliminación de regulación innecesaria.

- **ALTERNATIVA 6.** *Establecer medidas exclusivamente no regulatorias por medio de cursos virtuales ofrecidos a la fecha, se incluirán nuevas campañas de socialización, capacitaciones, talleres y guías respecto de la protección y defensa del televidente.*

COMENTARIO DE COMCEL: No es clara la propuesta realizada, por lo que no es posible opinar sobre la misma.

5. CONSULTA SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. *¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para cumplir con los objetivos establecidos en el marco del proyecto son adecuadas?*

RESPUESTA COMCEL: Consideramos que las medidas planteadas son excesivas. De acuerdo con lo comentado a lo largo de este documento, los mecanismos de participación ciudadana son extensos, y no se compadecen con lo establecido en la Resolución CRC 6242 de 2021, “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

En virtud de lo anterior, la única alternativa viable es la simplificación regulatoria enfocada en la digitalización de las interacciones con los usuarios.

2. *¿Qué criterios de tipo económico y técnico debería considerar la Comisión para evaluar las alternativas regulatorias en materia de participación ciudadana?*

COMENTARIO COMCEL: Se considera que antes de plantear este interrogante, la CRC debe hacer



un ejercicio pormenorizado de Análisis de Impacto Normativo de las propuestas que pretende evaluar.

De acuerdo a la destinación de las señales emitidas, y de cara a la función del servicio a los usuarios, la televisión abierta es aquella en la 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 ver la televisión cerrada el usuario, es el que decide si contrata el servicio o no, de acuerdo a la oferta comercial del Prestador del servicio. En consecuencia, es importante que el regulador tenga presente que de cara al servicio de Televisión cerrada específicamente, la participación más representativa del usuario, es elegir cual operador contratar de cara a la parrilla de canales ofrecidos, y cual paquete de Televisión por suscripción comprar de cara a la oferta comercial existente, y mejor aún, al contar con una amplia parrilla de canales, determinar el contenido a que desea ver.

A título de conclusión, por los argumentos anteriores, no es necesario implementar ninguna medida adicional a las existentes respecto a participación ciudadana de cara al servicio de televisión por suscripción.

3. *¿Considera que las medidas de participación ciudadana vigentes (participación de las asociaciones de ciudadanos televidentes, de ligas de televidentes y de usuarios y atención de PQR) son suficientes para ejercer entre otras el control de contenidos audiovisuales, establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016? En caso afirmativo ¿cuáles considera que han sido los efectos de estas medidas dentro de los contenidos emitidos y acciones desplegadas por los operadores?*

COMENTARIO COMCEL: El control de los contenidos, es un continuo proceso de autorregulación, que incluye la opinión y necesidades de los usuarios, más que un control ejercido por las ligas de televidentes. En la TV Cerrada, el nivel de satisfacción de los usuarios, es el mayor control que se ejerce.

4. *¿Qué elementos modificaría, eliminaría, o añadiría a la regulación vigente en materia de participación ciudadana (asociación de ciudadanos televidentes, ligas de televidentes y de usuarios, y de atención de PQR de la Resolución CRC 5050 de 2016) para hacer más efectiva la participación ciudadana y propender por el pluralismo informativo?*



COMENTARIO COMCEL: Teniendo en cuenta lo dicho a lo largo del presente escrito, se sugiere que la regulación promueva el uso de canales digitales para la interacción con los usuarios, en virtud de lo señalado en la Resolución CRC No. 6242 de 2012, “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

5. *¿Considera necesario regular (es decir, generar disposiciones normativas que permitan que estos mecanismos sean aplicados de manera eficiente) las medidas o mecanismos de participación ciudadana sobre temas que puedan afectar al televidente, específicamente el control de contenidos audiovisuales?*

COMENTARIO COMCEL: Se reitera la respuesta del numeral anterior.

6. *¿Qué medidas para promover la participación deben considerarse por parte de la Comisión? Al responder este punto es importante tener en cuenta las diferentes modalidades del servicio de televisión.*

COMENTARIO COMCEL: Se reitera la respuesta del numeral anterior.

7. *Además de las alternativas planteadas en este documento, ¿existen otras que considere deben ser atendidas en el análisis de impacto normativo? En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿cuáles serían dichas alternativas y sus características generales? Se considera que con las que se tienen actualmente debemos seguir desarrollándolas.*

COMENTARIO COMCEL: Consideramos necesario que la CRC presente los estudios que fundamentan la presentación de estas alternativas regulatorias, los cuales se han solicitado insistentemente en diferentes comunicaciones, como se dejó establecido en la parte inicial del presente documento.

6. CONSULTA SOBRE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE.

1. *¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para cumplir con los objetivos establecidos en el marco del proyecto son adecuadas? En caso de que no lo considere, ¿por qué?*

COMENTARIO COMCEL: Para el servicio de televisión cerrada, solamente la primera medida regulatoria planteada responde a las necesidades del sector. Para el servicio de televisión por



suscripción desde el 2018, existen normas puntuales y actualizadas tendientes a que los Operadores de canales cerrados garanticen el pluralismo informativo, de cara a 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 encontramos como un retroceso al importante adelanto que se ha dado en los últimos años.

2. *¿Qué criterios de tipo económico y técnico debería tener en cuenta la Comisión para evaluar las alternativas regulatorias propuestas en materia de protección y defensa del televidente?*

COMENTARIO COMCEL: Análisis de Impacto Normativo de las alternativas propuestas.

3. *¿Considera que las medidas de protección y defensa del televidente son suficientes de cara a su protección? En caso afirmativo ¿cuáles han sido los efectos?*

COMENTARIO COMCEL: Para el servicio de televisión por suscripción las medidas de protección y defensa del televidente son suficientes.

4. *¿Qué elementos modificaría, eliminaría, o añadiría a la regulación en materia de protección y defensa del televidente (avisos previos, información, parrillas de programación, defensa del televidente, responsabilidad de los operadores frente al contenido emitido) de la Resolución CRC 5050 de 2016 para hacer efectiva la protección y defensa de dichos actores y propender por el pluralismo informativo?*

COMENTARIO COMCEL: De cara a lo señalado a lo largo de este escrito, no se requiere ningún elemento adicional de cara a la protección y defensa del televidente.

5. *¿Considera necesario establecer nuevas medidas de protección y defensa del televidente?*

COMENTARIO COMCEL: De cara a lo señalado a lo largo de este escrito, no es necesario incluir nuevas medidas de protección y defensa del televidente.

6. *¿Qué medidas adicionales de protección y defensa del televidente incluiría en el marco regulatorio? Tener en cuenta las diferentes modalidades del servicio de televisión. No*

COMENTARIO COMCEL: De cara a lo señalado a lo largo de este escrito, para el servicio de televisión por suscripción, no es necesario incluir nuevas medidas de protección y defensa del televidente.

7. *Además de las alternativas planteadas en este documento, ¿existen otras que considere deben ser atendidas en el análisis de impacto normativo? En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿cuáles serían dichas alternativas?*



COMENTARIO COMCEL: De cara a lo señalado a lo largo de este escrito, para el servicio de televisión por suscripción, no es necesario incluir nuevas medidas de protección y defensa del televidente.

Esperamos que en esta oportunidad la CRC responda las solicitudes planteadas a lo largo de este documento y los comentarios realizados sean tenidos en cuenta.

De la manera más cordial,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Santiago Pardo Fajardo", with a long horizontal stroke extending to the right.

SANTIAGO PARDO FAJARDO

Director Corporativo de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales