



Bogotá D.C., 3 de noviembre de 2021

Doctor

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC

Calle 59 A bis No. 5- 53

Edificio Link Siete Sesenta Piso 9

Ciudad

Asunto: Respuestas a la consulta del documento de alternativas regulatorias para la actualización normativa en materia de contenidos.

Respetado doctor Martinez,

Una vez revisado y analizado el documento CRC “ medidas actuales de protección al televidente y participación ciudadana no reflejan la evolución del sector para promover el pluralismo y la imparcialidad informativa en defensa de los intereses de los televidentes y el control de contenidos audiovisuales” sus causas y consecuencias, se establecen las diferentes alternativas para realizar la actualización de la normatividad, desde UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATEL S.A. ESP. – en adelante TIGO, procedemos a realizar unos comentarios generales y a dar respuesta a cada una de las preguntas planteadas con base en las alternativas sugeridas, en los siguientes términos:

COMENTARIOS GENERALES

De manera preliminar, reiteramos a la CRC que, como operador habilitado para la prestación de servicios de televisión por suscripción, nuestra labor está encaminada a facilitar de manera sencilla e interactiva, el medio a través del cual los usuarios disfrutan los contenidos creados y no estimamos que en el corto plazo debamos recibir más carga regulatoria sobre temas que son del ámbito exclusivo de los creadores de contenido. En ese sentido, solicitamos que se tenga en consideración que los PRST, al no ser responsables de los contenidos, no pueden velar por una mayor participación ciudadana ya que la mismas, se encuentra fuera de nuestro resorte; a la fecha estamos regidos por la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual establece una regulación por demás fuerte y robusta en relación con las PQR que requiera elevar el usuario.



Lo anterior, a efectos de que no se creen obligaciones de imposible cumplimiento o duplicidad de ellas hacia los operadores de televisión por suscripción, que no cuenten con un canal de producción propia y teniendo en cuenta que actualmente el problema no busca abarcar las OTT quienes son una fuente importante de producción de contenido y por tanto no se puede seguir abriendo la brecha frente a las cargas regulatorias que a hoy tenemos los PRST.

RESPUESTAS A LA CONSULTA

Participación Ciudadana

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

Repuesta: Estamos de acuerdo con la CRC frente a la mayoría de las alternativas planteadas con el fin de aumentar la participación ciudadana en materia de contenidos. Sin embargo, la alternativa 4, donde se concluye que es posible realizar una actualización al régimen de protección de usuarios, no estaría encaminada a cumplir con el objetivo del proyecto puesto que como se ha mencionado, no somos los señalados a asumir estas responsabilidades las cuales deben estar dirigidas a los programadores, quienes son los responsables de la creación del contenido y quienes pueden conocer desde la fuente del usuario su percepción frente al contenido transmitido.

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

Respuesta: Con respecto a la definición de los criterios, se recomienda a la CRC que evalúe los costos que implica cada una de las alternativas y su impacto frente a los usuarios, pues es necesario que se establezca una relación costo/beneficio con cada una de las alternativas planteadas, de manera tal que se pueda determinar la participación efectiva de la ciudadanía con la alternativa escogida. A nivel técnico, deben considerarse las modificaciones que cada alternativa demande frente a las configuraciones actuales de los sistemas de información y el tiempo para lograr los ajustes propuestos.

Así mismo, es necesario considerar como uno de los criterios, el impacto en cada una de las diferentes modalidades de televisión para cada alternativa planteada y tener en cuenta la relevancia frente a la participación ciudadana, junto con los medios por los cuales se busque la participación del televidente. Es diferente que los creadores de

contenido generen campañas buscando alguna interacción del televidente mediante sus páginas web a que lo realice un operador de televisión por suscripción en su factura, ya que no va a tener la misma efectividad.

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?**

Respuesta: Desde TIGO consideramos que las medidas que se encuentran contenidas en el régimen de protección de usuarios establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, a cargo de los operadores de televisión por suscripción, son suficientes. Sin embargo, sí es necesario esclarecer las diferencias en las modalidades de televisión y que se definan las normas aplicables y obligaciones vigentes para cada una de las diferentes modalidades del servicio de televisión, diferenciando las cargas regulatorias según la modalidad. A la fecha no existe claridad al respecto y tenerla, garantizaría el no duplicar obligaciones a cargo de los PRST.

Frente a los efectos de las medidas, se puede observar un sector altamente regulado en el que las PQR las cuales se clasifican según el tema con respecto a la disponibilidad de la señal y la calidad de esta.

En la alternativa 4, se incluye la atención de PQR en el servicio de televisión por suscripción, es decir, lo dispuesto en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Sin embargo, no es claro el alcance de alguna modificación al respecto, toda vez que como operador de televisión por suscripción atendemos las PQR relacionadas con la disponibilidad y calidad del servicio, pero no tenemos la posibilidad de responder por los contenidos retransmitidos.

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?**

Respuesta: En relación con este punto, estamos de acuerdo con no añadir más elementos a la regulación vigente y como mencionamos en el punto anterior, en

simplificar las medidas duplicadas donde los PRST no generen valor a la respuesta de los usuarios, pues únicamente somos los encargados de transmitir los contenidos.

En consecuencia, estamos parcialmente de acuerdo con la CRC frente a las alternativas planteadas, pues una mezcla entre la simplificación normativa y medidas no regulatorias que fomenten la participación ciudadana podría cumplir con el objetivo planteado por el regulador, siempre y cuando estén en cabeza de los productores de contenido.

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? Por favor explicar las razones por las cuales considera que es o no es necesario.**

Respuesta: Lo consideramos necesario siempre y cuando la CRC establezca alternativas para la solución del problema en cabeza de los productores de contenidos, donde los televidentes puedan interactuar y dar sus opiniones directamente con quienes generan los contenidos, sin la intermediación de otros agentes del sector como los PRST. Esta propuesta puede ser implementada por el regulador en Colombia generando una mayor participación de las audiencias, y realizando, por ejemplo, actividades de pedagogía, donde se logre un adecuado monitoreo sobre los usuarios como niños, niñas y adolescentes.

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.**

Respuesta: Como se mencionó en otras respuestas, una combinación entre la simplificación normativa y campañas de socialización, capacitaciones, talleres y guías en diferentes temáticas, estimularían de una mejor manera la participación ciudadana.

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?**

Respuesta: Sin observaciones.

Protección y defensa del televidente

8. **¿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?**

Respuesta: Estamos parcialmente de acuerdo con las alternativas planteadas por la CRC, pues esperamos que las medidas que se establezcan para proteger al televidente se encuentren en cabeza de los creadores de contenido sin que a los proveedores de televisión por suscripción se nos impongan nuevas obligaciones además de aquellas contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016. Por lo anterior, proponemos que una de las alternativas contemple una actualización normativa frente a las disposiciones de información al televidente, junto con medidas no regulatorias, donde mediante campañas de información, guías y cualquier otro mecanismo, los televidentes puedan acceder a la información sobre sus derechos.

Como operadores de televisión por suscripción, la posición es mantener las obligaciones que nos competen tal cual están, lo anterior con lo relacionado a la publicación de la parrilla de programación, el bloqueo de señales para adultos (control parental), lo relacionado con la guía de programación de acuerdo con la información proporcionada por cada programador, entre otras.

9. **¿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?**

Respuesta: Con respecto a la definición de los criterios se reitera nuestra recomendación para que la CRC que evalúe los costos que implica cada una de las alternativas y su impacto frente a los usuarios, pues es necesario que se establezca una relación costo/beneficio con cada una de las alternativas planteadas que permita determinar si genera efectos positivos a la protección del televidente frente a la información brindada, los mecanismos para interactuar con los proveedores de contenidos y las disposiciones que garanticen sus derechos. A nivel técnico, deben considerarse las modificaciones que cada alternativa demande frente a las configuraciones actuales de los sistemas de información y el tiempo para lograr los ajustes propuestos.

Así mismo, es necesario considerar como uno de los criterios el impacto en cada una de las diferentes modalidades de televisión para cada alternativa planteada y tener en

cuenta la relevancia frente a la protección del televidente, ya que como hemos mencionado en este sentido la mayor relevancia la tienen los creadores de contenido.

10. ¿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?

Respuesta: Una de las funciones de las autoridades es lograr que los medios de comunicación y demás agentes participantes, adicionales a los PRST en el sector de televisión, se comprometan a darle al consumidor las herramientas necesarias para tomar una decisión informada cuando quiera acceder a contenido audiovisual. Por lo tanto, es la CRC en conjunto con la SIC, los llamados a implementar acciones con el fin de sancionar a todo aquel que vulnere los derechos de los televidentes mediante la puesta a disposición de contenido audiovisual que no cumpla con las normas establecidas en la materia. Aunado a lo anterior, y siguiendo con lo estipulado en agenda regulatoria 2021-2022, donde se ha demostrado la necesidad por garantizar los derechos de los usuarios que merecen protección especial, niños, niñas y adolescentes, es importante que la CRC establezca y actualice las disposiciones de información para este público objetivo junto con medidas no regulatorias en cabeza de los productores de contenidos.

11. ¿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?

Respuesta: Sin observaciones.

12. ¿Considera necesario establecer nuevas medidas de protección y defensa del televidente? Por favor explicar las razones por las cuales considera que es o no es necesario.

Respuesta: Consideramos que las medidas de protección y defensa del televidente tal como se encuentran establecidas carecen de un elemento fundamental el cual es la interacción de los televidentes directamente con los proveedores de contenido. En ese sentido, invitamos a la CRC para que mediante la actualización de esta normativa, genere los espacios donde los televidentes puedan formular sus diferentes inquietudes

y peticiones directamente a los encargados de la generación de contenidos, sin que los proveedores de televisión por suscripción deban ejercer como intermediarios, pues no es una labor que a la fecha tengamos ni que debamos realizarla, puesto que implicaría una carga administrativa que no genera valor al televidente y si deterioro, en algunas ocasiones, de la relación del proveedor de televisión de suscripción con el televidente, al no conocer a fondo la manera efectiva de responder a sus peticiones o quejas frente a algún tipo de contenido.

13. ¿Qué medidas adicionales de protección y defensa del televidente incluiría en el marco regulatorio? Tener en cuenta las diferentes modalidades del servicio de televisión.

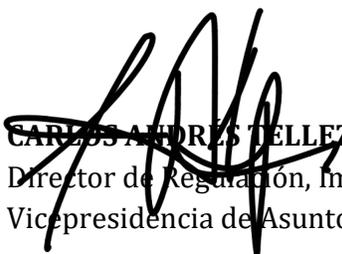
Respuesta: Sin observaciones.

14. 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?

Respuesta: Sin observaciones.

En los anteriores términos damos respuesta a la consulta realizada por parte de la CRC, esperando que nuestras observaciones sean analizadas y tenidas en cuenta para la expedición del documento regulatorio definitivo que busque incentivar la participación ciudadana y la protección al televidente en materias de contenidos audiovisuales.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ

Director de Regulación, Implementación e Interconexión
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos