



RESOLUCIÓN No. DE 2022

*"Por la cual se subrogan las secciones I y II del Capítulo II y el Capítulo III del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*

### **LA SESIÓN DE COMISIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas en los numerales 25 y 28 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

#### **CONSIDERANDO**

##### **1. FACULTADES Y COMPETENCIAS**

Que de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, es un fin esencial del Estado *"[s]ervir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación"*.

Que el artículo 13 de la Constitución Política señala que *"[t]odas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica"*.

Que el artículo 20 de la Constitución Política establece que *"[s]e garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación (...)"* y que los medios mencionados son libres y tienen responsabilidad social, que se garantiza el derecho a la rectificación y se prohíbe la censura.

Que el artículo 78 de la Constitución Política dispone que *"[l]a ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización"* y que *"[e]l Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho, las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos"*.

Que el artículo 103 de la Constitución Política señala que *"[e]l Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones de profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan"*.

Que el artículo 333 de la Carta Política señala que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, pero que se encuentran limitadas por el bien común.

Que el artículo 334 de la Constitución Política dispone que el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la distribución equitativa de las oportunidades, racionalizar la economía, fomentar el desarrollo y promover la productividad y la competitividad.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y, en consecuencia, este tiene el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, así como el ejercicio de las funciones de regulación, control y vigilancia de dichos servicios.

Que de acuerdo con el artículo 366 de la Constitución son finalidades del estado el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Que el artículo 1 de la Ley 182 de 1995, define la televisión como "*(...) un servicio público sujeto a la titularidad, reserva, control y regulación del Estado, cuya prestación corresponderá, mediante concesión, a las entidades públicas a que se refiere esta Ley, a los particulares y comunidades organizadas, en los términos del artículo 365 de la Constitución Política (...) Este servicio público está vinculado intrínsecamente a la opinión pública y a la cultura del país, como instrumento dinamizador de los procesos de información y comunicación audiovisuales*".

Que el artículo 2 de la Ley 182 de 1995 señala que "*[l]os fines del servicio de televisión son formar, educar, informar veraz y objetivamente y recrear de manera sana (...)*" y con su cumplimiento "*(...) se busca satisfacer las finalidades sociales del Estado, promover el respeto de las garantías, deberes y derechos fundamentales y demás libertades, fortalecer la consolidación de la democracia y la paz, y propender por la difusión de los valores humanos y expresiones culturales de carácter nacional, regional y local*".

Que adicionalmente, ese mismo artículo establece como principios que rigen el servicio de televisión, los siguientes: a) la imparcialidad en las informaciones; b) la separación entre información y opiniones; c) el respeto al pluralismo político, religioso, social y cultural; d) el respeto a la honra, el buen nombre, la intimidad de las personas y los derechos y libertades que reconoce la Constitución; e) la protección de la juventud, la infancia y la familia; f) el respeto a los valores de igualdad; g) la preeminencia del interés público sobre el privado y; h) la responsabilidad social de los medios de comunicación.

Que el artículo 5 de la Ley 182 de 1995 establecía como funciones de la extinta Comisión Nacional de Televisión (CNTV), dirigir, ejecutar y desarrollar la política general del servicio de televisión determinada en la ley y velar por su cumplimiento, para lo cual podía realizar los actos que considerara necesarios para preservar el espíritu de la ley, así como, resolver las peticiones y quejas de los particulares, o de las ligas de ciudadanos televidentes legalmente establecidas, sobre el contenido y calidad de la programación, la publicidad y los servicios de la televisión y, en general sobre la cumplida prestación del servicio por parte de los operadores, concesionarios de espacios de televisión y los contratistas de televisión regional.

Que el artículo 22 de la Ley 335 de 1996, señala que se entiende como obligatorio el cumplimiento de los principios constitucionales y de los fines del servicio de televisión antes mencionados, teniendo en cuenta "*(...) la alta responsabilidad social que conllevan las actividades desarrolladas por noticieros y programas de opinión, los concesionarios u operadores del servicio en estas actividades (...)*".

Que de conformidad con lo ordenado por el artículo 3 del Acto Legislativo número 2 de 2011, mediante la Ley 1507 de 2012, "*Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones*", el legislador creó la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), la cual sería 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. Igualmente, la ANTV ejercía, entre otras, las funciones de promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que pudieran afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales así como, reglamentar las veedurías ciudadanas en materia de la prestación del servicio público de televisión, la promoción y el fomento de estas.

Que la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, que define, entre otros aspectos, los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones (TIC), en el párrafo de su artículo 1 señala que para los efectos de la norma "(...) *la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión (...)*". Dicha provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, según lo dispuesto en el artículo 10 de la misma Ley, es un servicio público bajo la titularidad del Estado.

Que mediante el artículo 39 de la Ley 1978 de 2019, se suprimió la ANTV y, en consecuencia, se estableció que todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos que la ley asignaba a dicha Autoridad, serían ejercidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Que de acuerdo con la modificación realizada al artículo 20 de la Ley 1341 de 2009, por medio del artículo 17 de la Ley 1978 de 2019, la CRC se encuentra compuesta por la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y la Sesión de Comisión de Comunicaciones, las cuales deben sesionar y decidir los asuntos a su cargo de manera independiente.

Que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, señala que la CRC tiene como funciones 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.

Que le corresponde a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales ejercer las funciones establecidas en los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009; modificada por la Ley 1978 de 2019. Dentro de dichas funciones se destacan las de "[p]romover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales", y "[g]arantizar el pluralismo y la imparcialidad informativos, 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".

Que el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, derogó entre otras, el artículo 5 de la Ley 182 de 1995, que establecía las funciones de la CNTV y la Ley 1507 de 2012, con lo cual queda claro que la CRC es la única autoridad competente para regular las materias mencionadas.

## **2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL TELEVIDENTE**

Que el artículo 18 de la Ley 182 de 1995, señala que el servicio de televisión se clasifica en función de los siguientes criterios: (a) Tecnología principal de transmisión utilizada; (b) Usuarios del servicio; (c) Orientación general de la programación emitida; (d) Niveles de cubrimiento del servicio.

Que en materia de participación ciudadana, en cumplimiento de sus funciones, específicamente las conferidas por los artículos 4 y 5, literales a), b) e i), de la Ley 182 de 1995, y con el objetivo de desarrollar el "*control social ciudadano*" en el servicio de televisión, la CNTV expidió el Acuerdo CNTV 01 de 2010, "*Por medio del cual se 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, y se dictan otras disposiciones*". Acuerdo que se encuentra compilado en el Capítulo III de la Resolución CRC 5050 de 2016 y aplica a todas las modalidades del servicio de televisión.

Que actualmente, el "*Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones*", establecido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, de manera expresa en el párrafo del artículo 2.1.1.1 excluye de su ámbito de aplicación "*en materia de televisión por suscripción los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización*". En este sentido, corresponde a los operadores del servicio de televisión por suscripción responder las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) que presenten los usuarios del servicio de televisión en los términos del Régimen de Protección de Usuarios -RPU contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, salvo lo relacionado con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización.

Que a los operadores de televisión comunitaria les corresponde atender las peticiones, quejas y recursos de sus afiliados en los términos del Régimen de Protección de Usuarios ya mencionado.

Que igualmente, de conformidad con la regulación vigente —sección 25 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016— los operadores de redes y servicios de televisión abierta están obligados a contar con mecanismos que faciliten la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos de los televidentes sobre la programación o funcionamiento del concesionario, así como resolver de fondo las mismas.

Que, en relación con la protección y defensa del televidente, el parágrafo del artículo 29 de la Ley 182 de 1995 dispone que todos los canales nacionales, regionales, zonales y locales deberán anteponer a la transmisión de sus programas un aviso en donde se indique en forma escrita y oral la edad promedio apta para ver dicho programa, si contiene o no violencia y la presencia de escenas sexuales para público adulto, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los televidentes en la orientación de la programación, lo cual fue materializado por la CNTV en el artículo 34 del Acuerdo 2 de 2011, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que la medida anterior también resulta aplicable a los operadores de televisión por suscripción que cuenten con canales de producción propia, según lo dispuesto en el artículo 29 de la Resolución ANTV 026 de 2018, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 182 de 1995, los canales nacionales, regionales y locales de televisión se encuentran en la obligación de *"dedicar un porcentaje de su tiempo a temas de interés público. El cubrimiento de éstos debe hacerse con criterio de equidad, en el sentido de que, en éste, se provea igualdad de oportunidades para la presentación de puntos de vista contrastantes"*.

Que el artículo 11 de la Ley 335 de 1996 les impuso a los operadores privados del servicio de televisión la obligación de *"reservar el 5% del total de su programación para presentación de programas de interés público y social. Uno de estos espacios se destinará a la Defensoría del Televidente"*.

Que el artículo 35 Acuerdo CNTV 2 de 2011, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, estableció que todos los operadores del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cubrimiento, *"deberán destinar un espacio al Defensor del Televidente"*.

Que el mismo Acuerdo, en el artículo 36 precisó, entre otras cosas, que el espacio del Defensor del Televidente podrá presentarse bajo el formato que determine el concesionario en el horario comprendido entre las 07:00 y 21:00 horas, con una duración semanal mínima de treinta (30) minutos en la que, según lo consignado en su parágrafo 3º, *"no se tendrán en cuenta las repeticiones de programas"*.

Que aunado a lo anterior, en el marco de sus funciones, la CNTV y la ANTV también regularon el servicio de televisión en sus diferentes modalidades, mediante los siguientes acuerdos y resoluciones: Acuerdo CNTV 02 de 2012, Acuerdo CNTV 03 de 2012, Resolución ANTV 650 de 2018 y Resolución ANTV 026 del mismo año, cuyas disposiciones se encuentran compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

### **3. EL PROPÓSITO DE LA INTERVENCIÓN**

Que, como resultado del proyecto regulatorio de Compilación y simplificación normativa en materia de contenidos, la CRC expidió la Resolución CRC 6261 de marzo de 2021, la cual compiló en la Resolución CRC 5050 de 2016 las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas CNTV y ANTV relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC y que fueron agrupadas y compiladas por esta última.

Que por lo anterior, se adicionó el Título XV a la citada Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo Capítulo II aborda la *"Protección del Televidente"* y el Capítulo III hace referencia a la *"Participación Ciudadana"*. Esto, sin perjuicio de señalar que, de manera general, las disposiciones en materia de televisión se expiden en aras de proteger al televidente.

Que, de forma paralela a la compilación y la revisión de las medidas en desuso, la CRC estimó pertinente utilizar la metodología aplicada en 2018<sup>1</sup> en el marco de la simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016, para definir la lista de las temáticas a analizar y actualizar en los próximos años, en materia de contenidos audiovisuales<sup>2</sup>, así como su respectiva priorización. Lo anterior, con el fin de realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado, desde un enfoque de simplificación y su priorización.

Que, como consecuencia de la aplicación de dicha metodología, de la revisión de las tendencias internacionales en materia de televisión y de los diferentes análisis efectuados, la CRC obtuvo un listado de temáticas a actualizar, bajo un enfoque general que propenda por la garantía de pluralismo informativo, a las que le asignó un orden de priorización. En este sentido, la Comisión en su hoja de ruta determinó –entre otros- que los asuntos “*Protección al televidente: Información al televidente y defensa al televidente*”, “*Participación Ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales*”, serían priorizados para el año 2021 como asuntos a actualizar por parte de la Comisión.

Que, de esta manera, el 9 de abril de 2021, la CRC publicó la hoja de ruta que guiaría la actualización de las disposiciones vigentes relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC en los próximos años. Dicha hoja de ruta se encuentra alineada con la Agenda Regulatoria 2021-2022<sup>3</sup>, en la que se estableció que la “*compilación es el insumo fundamental para aplicar durante la vigencia 2021-2022 los principios de mejora normativa definidos por la CRC. A partir de los resultados del proyecto en mención, se desarrollará en 2021 una actualización de la normatividad respectiva, según las necesidades detectadas en la Compilación. Dicha actividad se centrará en las revisiones que sean necesarias según el proyecto mencionado y en la incorporación del concepto de Pluralismo Informativo al corpus normativo que rige a la Entidad. (...)*”.

Que, con base en lo anterior, en abril de 2021, se dio inicio al proyecto regulatorio “*Actualización normativa en materia de contenidos: participación ciudadana y protección y defensa del televidente*”, el cual tiene por objeto actualizar las medidas vigentes en materia de protección al televidente y participación ciudadana, con un enfoque de pluralismo informativo, así como determinar si dichas medidas deben extenderse al servicio de televisión por suscripción y televisión comunitaria.

Que la presente actualización tiene como objeto fomentar la efectividad de los derechos de los televidentes, en la medida en que se les proporcione más información, se tomen medidas que faciliten su participación y se adopten mecanismos que propendan por su defensa; todo esto desde una perspectiva que incluya y garantice el pluralismo informativo. Igualmente, tiene por objeto reglamentar la participación ciudadana, buscando a su vez, la promoción de esta.

#### **4. ANTECEDENTES DEL PROYECTO REGULATORIO**

Que, teniendo en cuenta que la Comisión ha aplicado la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) como criterio de mejora normativa en el diseño de su regulación<sup>4</sup>, entre el 29 de junio y el 16 de julio de 2021, en desarrollo del proyecto regulatorio mencionado, la CRC publicó el árbol del problema y los objetivos correspondientes.

Que posteriormente, entre el 26 de julio y el 6 de agosto de 2021, la CRC realizó una Consulta Pública con el fin de conocer la percepción de los operadores del servicio de televisión sobre la participación ciudadana, la atención de PQR en materia de contenidos y las medidas o mecanismos de defensa y protección de televidente, así como el costo de cumplimiento de algunas obligaciones a su cargo. Adicionalmente, se realizó una consulta a universidades, ligas y asociaciones de consumidores, así como otras entidades, para conocer su percepción sobre aspectos relacionados con la participación ciudadana en el servicio de televisión, la defensa y protección al televidente.

Que, en este sentido, la Comisión elaboró y envió los cinco (5) cuestionarios a los: i) operadores de televisión abierta; ii) operadores de televisión por suscripción; iii) operadores de televisión cerrada; iv) universidades o academia y; v) ligas o asociaciones de consumidores, así como otras entidades.

<sup>1</sup> Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/publicado-para-comentarios-el-documento-metodologico-del-proyecto-dise-o-y-aplicaci-n-de-metodolog-a-para-simplificaci-n-del-marco-regulatorio-de-la-crc>.

<sup>2</sup> Temáticas relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC.

<sup>3</sup> Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/agenda-regulatoria-2021-2022>.

<sup>4</sup> Inclusive desde antes de que fuera un mandato legal.

Que en dicha consulta participaron la Arquidiócesis de Tunja —Telesantiago—, TELECAFE, RTVC Sistema de Medios Públicos, Canal Trece, Caracol Televisión S.A., Colombia Móvil S.A. E.S.P., Comunicación Celular Comcel S.A., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, Sistema Comunitario de Medios de Comunicación de Tamesis, Asociación de usuarios para adquisición y mantenimiento de la antena parabólica para el barrio El Rocío (APABARO), Teleprensa Televisión, la Liga de Consumidores La Candelaria, la Liga de Consumidor de Ocaña, la Liga de Consumidores de Bogotá, la Confederación Colombiana de Consumidores, la Asociación de Consumidores de Manizales y Caldas, el Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Idexud (UDFC) y la Universidad Externado de Colombia.

Que, finalizado el periodo de la consulta, la Comisión analizó cada una de las dimensiones establecidas y formuló alternativas de actualización para las disposiciones y obligaciones objeto del proyecto, cada una de ellas en línea con los análisis realizados por la Entidad y con las observaciones o valoraciones realizadas por los agentes que participaron con sus comentarios en el marco del proyecto regulatorio.

Que, igualmente, la Comisión realizó un análisis de las prácticas internacionales en materia de participación ciudadana, defensa y protección del televidente, en el que se pudo concluir que existen medidas adicionales que pueden fomentar el bienestar de las audiencias, como la disposición de diferentes mecanismos de participación para los televidentes, la adopción de símbolos e imágenes que suministren mayor información acerca de los contenidos a transmitir, implementación de figuras cuyo rol consiste en atender las reclamaciones presentadas frente al contenido y mecanismos de autorregulación frente a la emisión de contenidos, además de la posibilidad que los televidentes tienen de dirigirse directamente al regulador para poner en su conocimiento alguna posible afectación a sus derechos como televidentes, entre otras. Dicho análisis internacional también fue tenido en cuenta al momento de formular las alternativas correspondientes.

Que el 20 de octubre de 2021, la Comisión publicó el documento que contenía las alternativas regulatorias para cada una de las temáticas del proyecto regulatorio. En dicho documento se precisó que, dado que la función asignada por el Legislador a la CRC establece con claridad que esta Comisión no sólo debe reglamentar sino además promover la participación ciudadana respecto del control de contenidos audiovisuales y de cualquier aspecto que pueda afectar al televidente, las alternativas regulatorias planteadas en materia de participación ciudadana debían estar acompañadas por actividades de promoción, como la elaboración de guías o manuales, capacitaciones, talleres, foros y cursos virtuales.

Que, adicionalmente, en dicho documento se estableció que, para efectos del proyecto regulatorio, eran medidas de protección al televidente todas aquellas que permitan mantener informado al televidente sobre el contenido y franjas de programación, horarios y mecanismos existentes para ejercer el control, entre otras. Por su parte, se consideran medidas de defensa del televidente todos aquellos instrumentos o reglas que buscan directamente proteger al televidente, como el espacio del defensor del televidente, entre otros.

Que por medio de la Resolución CRC 6383 de 2021 la Comisión compiló todas aquellas normas expedidas por la CNTV y ANTV que resultaban competencia de la Sesión de Comisión de Comunicaciones.

## **5. DE LA PROPUESTA REGULATORIA**

Que, según lo señalado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-180 de 1994, la democracia participativa y la participación ciudadana implican que el ciudadano puede participar permanentemente en los procesos decisorios no electorales que incidirán significativamente en el rumbo de su vida. Así, se busca fortalecer los canales de representación, democratizarlos y promover el pluralismo y un ecosistema audiovisual más equilibrado.

Que, en relación con el servicio de televisión propiamente dicho, la Corte Constitucional, en la Sentencia C-497 de 1995 señaló que la televisión ocupa un lugar central en el proceso comunicativo social y que la libertad de expresión, el derecho a informar y ser informado, a nivel masivo, dependen del apoyo de los medios de comunicación, lo cual fue reiterado en la Sentencia C-654 de 2003;

igualmente, las mismas providencias destacan que la libertad de acceso y el pluralismo que caracteriza la televisión impacta el tamaño y la profundidad de la democracia.

La misma Corte en la Sentencia C-73 de 1996 consideró que el derecho a la información comprende la posibilidad de recibir, buscar, investigar, almacenar, procesar, sistematizar, analizar, clasificar y difundir informaciones; que efectivamente corresponde a un derecho fundamental universal, inviolable y reconocido, cuya efectividad debe ser garantizada por el Estado.

Que dado el carácter vinculante de los fines y principios del servicio de televisión, así como las funciones asignadas a la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC con la modificación de la Ley 1341 de 2009, en especial la relacionada con la promoción y reglamentación de la participación ciudadana, es necesario generar espacios para que los televidentes o la audiencia, independientemente de la existencia de una relación contractual con un operador, puedan expresar sus opiniones con el fin de construir un mejor servicio público de televisión.

Que en este sentido, y luego del análisis realizado, la Comisión considera pertinente actualizar las disposiciones del capítulo III del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016, no sólo para fortalecer la participación de asociaciones de ciudadanos televidentes, ligas de televidentes o de usuarios, sino para hacer extensiva dicha participación a cualquier ciudadano, de manera tal que pueda presentar sus observaciones, comentarios, peticiones y reclamos a los diferentes operadores del servicio de televisión, a través de cualquier medio.

Que en esta medida, la Comisión considera pertinente incluir algunas definiciones para el ejercicio de la participación ciudadana y la protección y defensa de los televidentes, así como unos derechos y deberes del televidente.

Que es necesario que los televidentes puedan presentar observaciones y sugerencias sobre el servicio de televisión a través de los diferentes medios dispuestos para tal efecto y que se les brinde una respuesta de fondo, sin que para ello se deba acreditar una relación contractual.

Que resulta útil que cada operador brinde información a los televidentes en relación con los canales dispuestos para recibir observaciones y sugerencias y que, adicionalmente, la publicación de la información sobre los comentarios acerca de su programación por parte del operador puede generar incentivos para mejorar la relación con los televidentes y tener en cuenta sus insumos.

Que, en distintas ocasiones, la CRC ha evidenciado falta de información por parte del operador dirigida a los televidentes, en relación con cambios de horarios o cancelación de programas, por lo que se debe suplir esta necesidad de la audiencia.

Que teniendo en cuenta que el rol de la defensoría del televidente es fundamental para la protección de los derechos de las audiencias, se deben adoptar medidas que le brinden mayor importancia a los espacios previstos para tal efecto.

Que adicionalmente, se aplicaron criterios de mejora normativa, estableciendo definiciones que se encontraban incluidas en el texto de los artículos objeto de actualización y eliminando disposiciones duplicadas.

## **6. DE LA PUBLICIDAD DEL PROYECTO REGULATORIO**

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015 y en el artículo 8 numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, como se mencionó en la sección anterior, entre el 15 de diciembre de 2021 y el 15 de enero de 2022, la CRC publicó el proyecto de resolución "*Por la cual se subrogan la sección I y II del Capítulo II y el Capítulo III del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*" con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, con el fin de garantizar la participación de todos los agentes interesados en el proceso de regulación de la iniciativa mencionada.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

Que, en observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el XX de XX de 2022 la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

Que la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. XXXX del XX de XXXX de 2022, emitió concepto donde arguyó que el proyecto regulatorio sometido a su estudio XXXX.

Que, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Contenidos Audiovisuales según consta en el Acta No. XX del XX de XXXX de 2022.

Que, en virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Adicionar las siguientes definiciones al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016:

**AUDIENCIA O TELEVIDENTE:** Cualquier persona que, sin importar si ha suscrito un contrato de prestación de servicios con un operador, recibe la señal de audio y video a través del servicio de televisión. Cuando el usuario presente observaciones y sugerencias relacionadas con los contenidos televisivos, se entenderá que lo hace en calidad de televidente.

**ASOCIACIONES DE TELEVIDENTES O LIGAS DE TELEVIDENTES.** Toda organización social sin ánimo de lucro, constituida formalmente por un número plural de personas, cuyo interés principal es el desarrollo de actividades relacionadas con la participación de la ciudadanía en el servicio de televisión, y, en general, el ejercicio de los derechos y deberes de los televidentes.

**OBSERVACIÓN:** Para efectos del Título XV de la presente resolución, se entiende observación como la manifestación presentada por el televidente o asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, al operador o a la CRC en relación con cualquier programa o contenido de televisión emitido, relacionada con una potencial vulneración de los fines y principios del servicio de televisión, derechos de los televidentes o de la regulación vigente en materia de contenidos.

**SUGERENCIA:** Para efectos del Título XV de la presente resolución, se entiende por sugerencia el comentario presentado por el televidente o las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, a los operadores sobre el contenido emitido sin que implique o se considere que existe una potencial vulneración de los fines y principios del servicio de televisión, o de la regulación vigente en materia de contenidos.

**EVENTO ESPECIAL EN DIRECTO:** Aquel que no hace parte de la programación habitual, y que se radiodifunde de manera simultánea a su realización.

**ARTÍCULO 2.** Subrogar la sección I y II del Capítulo II del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales quedarán así:

### CAPÍTULO II.

#### PROTECCIÓN DEL TELEVIDENTE

#### SECCIÓN I

#### DERECHOS Y DEBERES DE LOS TELEVIDENTES O AUDIENCIAS

**ARTÍCULO 15.2.1.1. DERECHOS DE LOS TELEVIDENTES O AUDIENCIAS.** Los televidentes o audiencias tendrán los siguientes derechos:



**15.2.1.1.1.** Recibir información plural e imparcial, de manera tal que los contenidos a los que acceden incluyan o reflejen la diversidad política, religiosa, cultural y social, y se separe la información de la opinión y la publicidad.

**15.2.1.1.2.** Que se respeten los horarios de los programas y que cualquier modificación de estos sea informada oportunamente, a través de cualquier medio.

**15.2.1.1.3.** Contar con mecanismos o sistemas de acceso en los contenidos difundidos a través del servicio de televisión para garantizar el acceso de las personas con discapacidad auditiva, según la regulación vigente.

**15.2.1.1.4.** Presentar sus observaciones y sugerencias sobre los contenidos recibidos a través del servicio de televisión y a participar en el control de estos.

**15.2.1.1.5.** Recibir respuesta a las observaciones y sugerencias hechas a los operadores respecto de los contenidos emitidos o transmitidos por estos.

**15.2.1.1.6.** Crear y pertenecer a asociaciones de televidentes o ligas de televidentes o de consumidores o asociarse para presentar sus comentarios, peticiones, observaciones y sugerencias, de conformidad con los procedimientos establecidos para cada caso.

**15.2.1.1.7.** Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluida la publicidad.

**15.2.1.1.8.** Recibir la señal gratuita de la televisión abierta.

**15.2.1.1.9.** Recibir el número de radicado cuando presente observaciones y sugerencias respecto de los contenidos emitidos o transmitidos por los operadores.

**15.2.1.1.10.** Consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuestos por los operadores

**15.2.1.1.11.** Acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención dispuesto por los operadores en cualquier momento que el mismo esté disponible.

**15.2.1.1.12.** Acceder de forma gratuita a la parrilla de programación actualizada de cada canal o a la parrilla de canales, según corresponda, por cualquier medio de atención que disponga el operador.

**ARTÍCULO 15.2.1.2. DEBERES DE LOS TELEVIDENTES O AUDIENCIAS.** Son deberes de los televidentes o audiencias los siguientes:

**15.2.1.2.1.** Presentar de manera respetuosa observaciones y sugerencias respecto de los contenidos recibidos.

**15.2.1.2.2.** Conocer los fines y principios del servicio de televisión.

**15.2.1.2.3.** Hacer uso adecuado de los mecanismos de atención dispuestos por los operadores.

**15.2.1.2.4.** Hacer uso adecuado de su derecho a presentar observaciones y sugerencias y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes por hechos que ya han sido objeto de respuesta por el operador o la Comisión.

## **SECCIÓN II INFORMACIÓN Y DEFENSA AL TELEVIDENTE**

**ARTÍCULO 15.2.2.1. AVISO PREVIO A LA **RADIODIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS.**** Los operadores del servicio ~~concesionarios~~ de televisión abierta ~~en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto~~ y los operadores del servicio de televisión por suscripción respecto de sus canales de producción propia, deben anteponer a la ~~radiodifusión~~ difusión de sus programas, un aviso ~~que~~ escrito y oral a una velocidad que permita su lectura. Este aviso deberá contener, por lo menos, los siguientes elementos:

15.2.2.1.1. Rango de edad apto para ver el programa.

15.2.2.1.2. Si el programa contiene o no violencia.

15.2.2.1.3. Si el programa contiene o no escenas sexuales. En el caso que se trate de programas cuyo tema central sea la violencia o el sexo, pero tenga una finalidad claramente pedagógica, así se deberá indicar en el aviso.

15.2.2.1.4. Si el programa debe ser visto en compañía de adultos.

15.2.2.1.5. Si el programa contiene algún sistema que permita a la población con discapacidad auditiva acceder a su contenido.

15.2.2.1.6. Clasificación del programa como infantil, de adolescentes, familiar o adulto.

15.2.2.1.7. Si el programa tiene contenido educativo, noticioso, presenta debate, hechos históricos, culturales, o informativo, entre otros.

~~PARÁGRAFO 1o. En el caso que se trate de programas cuyo tema central sea la violencia o el sexo, pero tenga una finalidad claramente pedagógica, así se deberá indicar en el aviso consagrado en el presente artículo.~~

~~PARÁGRAFO 2o. Este aviso deberá realizarse en forma oral y escrita y a una velocidad que permita su lectura.~~

**PARÁGRAFO 31.** Para efectos de la clasificación del programa, cada operador del servicio de televisión deberá tener en cuenta lo dispuesto por las normas relacionadas con la clasificación de franjas de audiencia y la clasificación de la programación.

**PARÁGRAFO 2.** Los avisos previos deberán incluir la interpretación de lengua de señas colombiana, en los términos del artículo 15.2.3.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

#### **ARTÍCULO 15.2.2.2. INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS DE HORARIOS Y PROGRAMACIÓN**

Cualquier cambio en la programación y en los horarios de esta deberá ser informado a través de cualquier medio, por parte de los operadores de televisión abierta a los televidentes, con por lo menos con tres (3) días de anticipación.

Los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán informar a sus usuarios y televidentes, a través de cualquier medio, sobre la eliminación de cualquiera de sus canales así como, de los programas de su canal de producción propia, según corresponda, en los mismos términos del inciso anterior.

**ARTÍCULO 15.2.2.3. SÍMBOLOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.** La CRC establecerá mediante circular administrativa los símbolos de la clasificación de la programación infantil, adolescente, familiar y adulta; los cuales serán diferenciados por colores o íconos según corresponda. Estos símbolos estarán disponibles para descarga e implementación por parte de cada operador, para el cumplimiento de las obligaciones regulatorias correspondientes.

Los símbolos deberán ser incluidos por los operadores en la parte superior izquierda del video teledifundido, en un tamaño de 1/20 de la pantalla. En las guías o parrilla de la programación, según corresponda, los símbolos deberán incluirse en la forma que disponga el operador, siempre que sean visibles.

**ARTÍCULO 15.2.2.4. INFORMACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN EN TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.** Los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán incluir en sus parrillas de canales y en su guía de programación, los símbolos que establezca la CRC según la clasificación de la programación dispuesta en la presente resolución. Estos símbolos se incluirán en cada canal teniendo en cuenta la clasificación de la mayoría de los programas emitidos por cada canal.

Los operadores que cuenten con uno o más canales de producción propia deberán incorporar los símbolos mencionados para cada programa de la parrilla de programación correspondiente a dichos canales.

**ARTÍCULO 15.2.2.5. INFORMACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN EN TELEVISIÓN ABIERTA.** Los operadores del servicio de televisión abierta deberán incorporar en sus parrillas de programación, los símbolos que establezca la CRC para cada programa según su clasificación.

Adicionalmente, estos operadores deberán incluir los mismos símbolos en cada programa que emitan al menos dos veces por cada treinta (30) minutos de duración del programa.

**ARTÍCULO 15.2.2.6. ESPACIO DEL LA DEFENSORÍA DEL TELEVIDENTE.** ~~Los concesionarios del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán destinar un espacio al Defensor del Televidente.~~ En el espacio destinado a la Defensoría del Televidente por parte de los operadores del servicio de televisión abierta, además de socializarse las observaciones y sugerencias respecto de los contenidos emitidos, así como su respuesta, se permitirá y promoverá la participación de los televidentes. Cada operador deberá establecer mecanismos e instrumentos que permitan el acceso de los televidentes a ese espacio, ya sea, a través de entrevistas, notas, espacios de debate o cualquier otro.

Adicionalmente, en este espacio podrán participar representantes de la academia, expertos nacionales e internacionales, asociaciones o demás interesados, para lo cual también podrán emitir con destino al operador, conceptos o recomendaciones sobre los contenidos emitidos.

Este espacio no podrá utilizarse para hacer autopromoción del operador.

**PARÁGRAFO.** Los concesionarios de espacios de televisión del Canal Uno, deberán designar conjuntamente, para todos, el espacio de la Defensoría del Televidente.

**ARTÍCULO 15.2.2.7. INTENSIDAD Y DURACIÓN DEL ESPACIO DE LA DEFENSORÍA DEL TELEVIDENTE.** El espacio de la Defensoría del Televidente deberá tener como mínimo una duración semanal (de lunes a domingo) de treinta (30) minutos. Este espacio podrá presentarse bajo el formato que determine ~~el concesionario de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto~~ cada operador y podrá ser radiodifundido en bloques de, mínimo, ~~dos (2)~~ cinco (5) minutos de duración.

La radiodifusión de este espacio deberá realizarse siempre en el horario comprendido entre las 08:00 y 20:00 horas.

Al menos un bloque de estos espacios deberá ser transmitido en el horario comprendido entre las 18:00 y 21:00 de lunes a viernes, una vez al mes.

**PARÁGRAFO 1.** Los concesionarios de espacios de televisión del Canal Uno deberán determinar, conjuntamente y para todos, la intensidad y duración de este espacio.

~~PARÁGRAFO 2o. El espacio destinado al Defensor del Televidente deberá permitir la participación de los televidentes.~~

**PARÁGRAFO 32.** Para la contabilización de lo dispuesto en el presente artículo no se tendrán en cuenta las repeticiones de programas.

**ARTÍCULO 15.2.2.8. FLEXIBILIDAD Y MODIFICACIÓN DEL HORARIO DURACIÓN DEL ESPACIO DEL LA DEFENSORÍA DEL TELEVIDENTE.** El día y horario de radiodifusión del o los espacios de la Defensoría del Televidente ~~informado en su momento a la autoridad correspondiente, por los concesionarios o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto~~ para cada año, deberán ser informados a la CRC por parte del operador del servicio de televisión, dentro de los primeros 30 días del año. El día y horario será fijo pero con un margen de flexibilidad de ~~cinco (5)~~ tres (3) minutos de antelación o posterioridad con respecto a la hora señalada para su inicio.

**PARÁGRAFO.** Para modificar los días y los horarios de radiodifusión de ~~los~~ estos espacios ~~del defensor del televidente,~~ se deberá contar con la autorización previa y expresa de ~~dicho defensor~~ la CRC. Dicha modificación será solicitada por el operador mediante comunicación escrita, por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha en que iba a ser emitido el espacio, indicando las razones en las que se sustenta el cambio. No obstante, cuando la transmisión del programa de la defensoría del televidente deba realizarse en un horario en el cual se esté radiodifundiendo un evento especial en directo, dicho programa podrá emitirse antes del evento o inmediatamente termine el señalado evento especial. ~~Se entiende como evento especial en directo aquel que no hace parte de la programación habitual, y que se radiodifunde de manera simultánea a su realización.~~

~~ARTÍCULO 15.2.2.4. ATENCIÓN AL TELEVIDENTE. Cada concesionario de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto, deberá contar con mecanismos que faciliten la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, sobre la programación o su funcionamiento interno, por parte del televidente. Los mecanismos que se utilizarán en cada vigencia deberán ser informados a la CRC, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada año.~~

**ARTÍCULO 15.2.2.9. INFORMACIÓN AL TELEVIDENTE SOBRE LA DEFENSORÍA DE LOS TELEVIDENTES.** Los operadores del servicio de televisión abierta deberán suministrar a los televidentes información sobre el espacio de defensoría del televidente, a través de su página web o de su línea de atención gratuita. La información que se deberá suministrar será como mínimo la siguiente:

**15.2.2.9.1.** Días y horarios de radiodifusión de los espacios, y sus modificaciones en caso de que sean autorizadas por la CRC.

**15.2.2.9.2** Nombre y perfil del defensor contratado por el operador.

**15.2.2.9.3** Mecanismo o forma de presentar observaciones y sugerencias.

**15.2.2.9.4** Mecanismos o instrumentos para participar en los espacios de defensoría del televidente.

**15.2.2.9. 5.** Resumen de las respuestas, recomendaciones o sugerencias brindadas mensualmente por el defensor del televidente al operador respecto de los programas que presenten más observaciones y sugerencias durante el mes correspondiente.

**ARTÍCULO 15.2.2.10. INFORMACIÓN A LOS TELEVIDENTES SOBRE LOS MECANISMOS PARA RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES, PETICIONES Y SUGERENCIAS.** Los operadores del servicio ~~Los concesionarios~~ de televisión abierta ~~o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto~~ deberán informar diariamente, en el horario comprendido entre las 19:00 y las 22:00 horas, los mecanismos con los que cuenta para la recepción de observaciones, sugerencias, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, sobre la programación o su funcionamiento interno, por parte del televidente, ~~y promover su uso por parte de los televidentes.~~ Esta información también deberá ser incluida en su página web y en sus redes sociales.

**ARTÍCULO 15.2.2.11. DEFENSORÍA DEL TELEVIDENTE EN TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE.** Cada ~~operador concesionario, licenciatario y/o quien cuente con habilitación general~~ deberá designar un Defensor del Televidente para la totalidad de la oferta televisiva digital, destinando un espacio en el canal principal digital en las condiciones previstas en los artículos anteriores, y/o en las normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

**PARÁGRAFO.** Para efectos de la contabilización de los espacios del Defensor del Televidente, no se tendrán en cuenta los programas que se radiodifunden en repetición en cualquiera de los canales digitales, por parte del mismo ~~operador concesionario, habilitado o licenciatario.~~

**ARTÍCULO 15.2.2.12. OTRAS MEDIDAS PARA PROMOVER LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS TELEVIDENTES.** De forma adicional a lo establecido en los artículos anteriores, los operadores y las comunidades organizadas deberán implementar al menos un mecanismo, herramienta o actividad adicional a los planteados en la presente resolución, que considere pertinente para promover la protección y defensa de los televidentes.

**ARTÍCULO 3.** Subrogar el Capítulo III de la Resolución CRC 6261 de 2021, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

### **CAPÍTULO III. DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

#### **SECCIÓN I. PARTICIPACIÓN DE LOS TELEVIDENTES EN EL CONTROL DE LOS CONTENIDOS AUDIOVISUALES.**

**ARTÍCULO 15.3.1.1. DERECHO DE PRESENTACIÓN.** En cualquier momento, cualquier televidente de manera directa o a través de las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, podrá presentar observaciones y sugerencias a los operadores del servicio de televisión y a la CRC respecto de los contenidos recibidos.

**ARTÍCULO 15.3.1.2. PRESENTACIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.** Las observaciones y sugerencias podrán ser presentadas a través de los medios de atención dispuestos

por los operadores, sin que estos puedan imponer alguna condición para su recepción. En ningún caso, se requiere la intervención de un abogado o de presentación personal.

Por el mismo medio en el que fue presentada la observación o sugerencia el operador le remitirá o entregará al televidente o a las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, la constancia de la presentación de su observación y sugerencia, así como un número de radicado. Este número de radicado se informará a más tardar dentro del día hábil siguiente a la fecha de presentación de la observación o sugerencia.

La presentación de observaciones y sugerencias destinadas a la CRC podrá realizarse a través de los diferentes medios de atención dispuestos por la entidad.

**ARTÍCULO 15.3.1.3. CONTENIDO DE LAS OBSERVACIONES.** Las observaciones que presenten los televidentes o las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, a los operadores del servicio de televisión o a la CRC, sobre los contenidos emitidos deberán contener como mínimo lo siguiente:

**15.3.1.3.1.** Nombre completo y número de identificación.

**15.3.1.3.2.** Dirección física o correo electrónico de notificación.

**15.3.1.3.3.** Nombre del programa o contenido objeto de observación, así como hora y fecha en la cual fue emitido o transmitido (nombre, canal de emisión, día y hora de emisión).

**15.3.1.3.4.** Motivo de la solicitud esto es, las razones por las cuales considera que se vulneran los fines y principios del servicio de televisión o la regulación vigente y aplicable, según la modalidad del servicio.

**ARTÍCULO 15.3.1.4. CONTENIDO DE LAS SUGERENCIAS.** Las sugerencias que presenten los televidentes o las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, a los operadores, sobre los contenidos emitidos deberán contener como mínimo lo siguiente:

**15.3.1.4.1.** Nombre completo y número de identificación.

**15.3.1.4.2.** Dirección física o correo electrónico de notificación.

**15.3.1.4.3.** Nombre del programa o contenido objeto de sugerencia, así como hora y fecha en la cual fue emitido o transmitido (nombre, canal, día y hora de emisión).

**15.3.1.4.4.** Motivo o razones en las que fundamenta su sugerencia.

**ARTÍCULO 15.3.1.5. DE LAS RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.** Los operadores darán respuesta a las observaciones y sugerencias dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo canal en el que fue presentada la solicitud, salvo que el televidente o las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o consumidores, manifiesten su intención de recibirla por otro medio.

**ARTÍCULO 15.3.1.6. CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.** Cuando un operador resuelva una observación o una sugerencia del contenido emitido, la decisión deberá contener:

15.3.1.7.1. El resumen de los hechos en que se soporta la observación o sugerencia.

15.3.1.7.2 La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el televidente.

15.3.1.7.3. Las razones jurídicas o técnicas en que se apoya su decisión.

**ARTÍCULO 15.3.1.7. SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.** Cuando el televidente o la asociación de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores haya presentado una observación o sugerencia podrá consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del televidente dispuestos por el operador, suministrando el número de radicado que le fue asignado al momento de la presentación. En todo caso el televidente o la asociación de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores podrá

realizar esta consulta en todo momento a través de la línea de atención telefónica o la página web, según decisión de cada operador.

**ARTÍCULO 15.3.1.8. RECEPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE TERCEROS OPERADORES.** Cuando el televidente o la asociación de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores, presenten observaciones y sugerencias sobre los contenidos emitidos a través del servicio de televisión abierta ante los operadores del servicio de televisión por suscripción o comunitaria, estos últimos deberán remitir al operador correspondiente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación. El término de respuesta contará a partir del día siguiente al recibo de la observación o sugerencia por parte del operador de televisión abierta.

**ARTÍCULO 15.3.1.9. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES FRENTE A LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.** Además de dar respuesta oportuna y de fondo a las observaciones y sugerencias de los televidentes o a las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores respecto de los contenidos emitidos, los operadores deberán publicar en su página web, un informe semestral de la gestión frente a los comentarios y sugerencias recibidas en dicho periodo, y su impacto en la programación, en caso de haber generado alguno. Este informe se publicará a más tardar a los 15 días siguientes de finalizado el semestre.

Adicionalmente, los operadores deberán publicar en su página web una relación o un listado de los programas que recibieron más observaciones o sugerencias durante cada mes del año. Esta relación o listado deberá contener el número o la cantidad total de comentarios y sugerencias recibidas, así como la forma en que las mismas fueron resueltas.

**ARTÍCULO 15.3.1.10 MEDIOS DE ATENCIÓN.** Los operadores del servicio de televisión por suscripción y comunitaria deberán recibir de forma gratuita las observaciones y sugerencias a través de los medios de atención que, según su modalidad, a la fecha tienen dispuestos para recepción de PQR según lo ordenado por el RPU previsto en la presente Resolución, para lo cual deberán hacer las adaptaciones a que haya lugar.

Los operadores del servicio de televisión abierta deberán contar con una página web, línea telefónica y, como mínimo, una red social, a través de las cuales se reciban las observaciones y sugerencias de los televidentes o asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o consumidores.

**Parágrafo 1.** Los operadores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deberán realizar campañas informativas y permanentes en sus páginas web y redes sociales, respecto de los mecanismos existentes para la atención de sugerencias y observaciones en materia de contenidos.

**Parágrafo 2.** En los medios de atención dispuestos por los operadores, deberá indicarse el horario de atención correspondiente.

**ARTÍCULO 15.3.1.411. CONSTITUCIÓN ~~Y RECONOCIMIENTO~~.** Las asociaciones de televidentes, ligas de televidentes o de consumidores se constituirán en la forma establecida en el Decreto 1441 de 1982 o aquella que la modifique o sustituya. También podrán constituirse como cualquier forma asociativa de conformidad con las normas vigentes en la materia. ~~o la normatividad vigente sobre la materia. La persona que en el correspondiente acto de constitución haya sido designada como su representante legal, solicitará la inscripción de esta como tal a la CRC y adjuntará constancia del reconocimiento expedida por la autoridad competente.~~

**ARTÍCULO 15.3.1.612. ~~FUNCIONES Y DEBERES DE LAS ASOCIACIONES DE CIUDADANOS TELEVIDENTES, LIGAS DE TELEVIDENTES O DE CONSUMIDORES USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN INSCRITAS~~.** Para efectos de la protección de los derechos de los televidentes así como del control de contenidos emitidos a través del servicio ~~social al servicio público~~ de televisión, son ~~deberes actividades propias de estos colectivos~~ de estas organizaciones los siguientes:

1. Presentar sus comentarios, peticiones, observaciones y sugerencias ante los operadores, CRC o a cualquier autoridad competente, según las disposiciones regulatorias correspondientes.



~~2. Velar por los derechos de los ciudadanos frente al servicio de televisión, en particular por los derechos de los niños, la familia y los derechos de televidentes los consumidores como usuarios de este servicio.~~

~~3. Presentar ante la CRC sus inquietudes, estudios, análisis, quejas y reclamos que se puedan producir en ejercicio del control social de la televisión.~~

2. 4. Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares de los operadores de televisión.

3. Participar en los eventos de información, divulgación, consulta, evaluación, rendición de cuentas de las entidades con funciones relacionadas con el servicio de televisión ~~responsables del servicio público de televisión.~~

~~6. Propiciar la organización y la participación de los ciudadanos televidentes.~~

4. 7. Promover y estimular el análisis, debate, crítica y propuestas, sobre los contenidos emitidos a través del servicio de televisión, según las clasificaciones y modalidades correspondientes ~~la programación de televisión y la adecuada prestación del servicio.~~

5. 8. Crear, aplicar, proponer y enriquecer, mecanismos y metodologías para el seguimiento de los contenidos de la televisión, y mejoramiento de la calidad del servicio.

~~9. Recibir, promover o realizar programas de capacitación, educación o formación, en televidencia consciente y temas afines.~~

~~10. Proponer políticas, programas y proyectos en materia de televisión, de contenidos o de regulación del servicio.~~

6. 11. Analizar y debatir con la teleaudiencia y grupos interesados, los contenidos de la televisión, y compartir e informar sus apreciaciones de estos con la CRC.

~~12. Promover la autorregulación de los operadores privados y públicos de la televisión, para que esta responda cabalmente a los fines y principios consagrados en la ley, y sea factor de crecimiento personal y de mejoramiento social.~~

7. 13. Divulgar las opiniones, estudios, investigaciones, críticas, debates y todo tipo de mensajes que consideren apropiados, y contribuyan a fomentar la ~~televidencia~~ audiencia crítica y el control de los contenidos del servicio de televisión ~~social de la Televisión.~~

~~14. Recibir las opiniones, quejas, reclamos, iniciativas de sus asociados, colaboradores y ciudadanos que acudan a ellos para manifestar sus inquietudes sobre el tema de la televisión y darles el trámite que corresponda, informando sobre ellas a las autoridades competentes.~~

~~15. Pronunciarse a través de los medios de comunicación respecto a los hallazgos y apreciaciones sobre los programas objeto de análisis.~~

~~16. Darse su propio reglamento, en concordancia con las normas que rigen la organización y funcionamiento, de las asociaciones cívicas y de ciudadanos, así como con lo dispuesto en la presente sección.~~

~~17. Ejercer las funciones de control social de la televisión, veeduría, sobre los prestatarios del servicio y análisis de los contenidos de programas de publicidad que se difunden por los distintos canales, para la cual podrá solicitar información, asesoría y capacitación a la a las autoridades competentes.~~

~~18. Renovar cada dos (2) años el registro de inscripción ante la CRC, diligenciando el formulario respectivo, y mantener actualizados los correspondientes datos.~~

9. Animar a los padres o cuidadores para que hagan un uso responsable del servicio de televisión para para garantizar el adecuado desarrollo de los menores y preservar su dignidad y derechos fundamentales.

10. Brindar apoyo a los televidentes que lo soliciten en relación con los contenidos audiovisuales.

**ARTÍCULO 15.3.1.13. OTRAS MEDIDAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.** De forma adicional a la presentación de observaciones, sugerencias y PQR, los operadores deberán implementar al menos uno de los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

15.3.1.13.1. Programas o espacios en TV que generen la participación de la ciudadanía en general, sobre cualquier aspecto que pudiera afectar al televidente

15.3.1.13.2. Páginas web adecuadas para la interacción digital entre televidentes y usuarios.

15.3.1.13.3. APP móviles didácticas que permita la interacción permanente entre televidentes, usuarios y cada operador.

15.3.1.13.4. Plataformas o herramientas específicas para la promoción de participación ciudadana, las cuales pueden ser directa o indirectamente desarrolladas por el proveedor.

15.3.1.13.5. Campañas pedagógicas para los televidentes y usuarios.

15.3.1.13.6. Emisión de videos, notas, entrevistas grabadas por los televidentes o cualquier otro mecanismo de cocreación, o espacio de interacción, sin perjuicio del filtro o edición correspondiente a las políticas del programa en el que será transmitidas.

15.3.1.13.7. Uso de redes sociales

**ARTÍCULO 15.3.1.14. PROPUESTAS DE ACTIVIDADES QUE PROMUEVAN LA PARTICIPACIÓN.** Los operadores podrán presentar a la CRC, en cualquier momento, propuestas de actividades que promuevan la participación ciudadana sobre temas que puedan afectar al televidente.

**ARTÍCULO 15.3.1.15. CÓDIGO DE ÉTICA.** Los operadores del servicio de televisión deberán elaborar y publicar en su página web un código de ética en el que se detalle la forma en que se comprometen a respetar y promover todos y cada uno de los derechos de los televidentes y audiencias y los fines y principios del servicio de televisión; así como generar espacios de participación y educación de los televidentes.

**OBJETO.** La presente sección tiene por objeto promover y facilitar la participación ciudadana, a través 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, que de conformidad con la ley le compete a la CRC en desarrollo de su misión institucional, como mecanismo de control social y defensa del ciudadano televidente.

~~**ARTÍCULO 15.3.1.2. ASOCIACIONES DE CIUDADANOS TELEVIDENTES, LIGAS DE TELEVIDENTES O DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN.** <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, se entiende como Asociación de Ciudadanos Televidentes, Liga de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión toda organización social sin ánimo de lucro, constituida formalmente por un número plural de personas, cuyo objeto social principal sea la realización de actividades relacionadas con la participación de la ciudadanía en la vigilancia y control del servicio público de televisión, y, en general, el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos frente a dicho servicio.~~

~~**ARTÍCULO 15.3.1.3. REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CIUDADANOS TELEVIDENTES, LIGAS DE TELEVIDENTES O DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN.** Créase el Registro Único Nacional de Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión, como un sistema único de información que contiene los datos que deben suministrar las Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión, sin importar el nombre que las mismas asuman o el grado de complejidad en su organización, que se inscriban como tales ante la CRC, conforme a los requisitos y para los fines determinados en la presente sección.~~

~~**PARÁGRAFO.** Las organizaciones inscritas en el registro anterior sólo serán reconocidas como tales para efectos de la presente sección. La inscripción en este registro no habilita a las mismas para actuar ante la CRC como organizaciones con otros fines, aun si su objeto social incluye otros campos de ejercicio, y menos aún si tiene título habilitante para la operación de cualquiera de las modalidades del servicio de televisión objeto de inspección, vigilancia y control por parte de las entidades competentes.~~



**ARTÍCULO 15.3.1.5. REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN.** Para los efectos de esta sección, la CRC inscribirá en el Registro Único Nacional de Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión a las organizaciones civiles que reúnan los siguientes requisitos:

1. Ser una persona jurídica sin ánimo de lucro, debidamente constituida.
2. Estar acorde su objeto social con lo establecido en el artículo 13.3.1.2. del presente capítulo.
3. Diligenciar bajo la gravedad del juramento el formulario de inscripción que para tales efectos defina la CRC, el cual podrá ser consultado por los interesados en la página web.
4. Presentar certificado de existencia y representación legal expedido por autoridad competente, con una antelación no superior a tres (3) meses a la fecha de su presentación.
5. Una vez hecho el respectivo registro, la CRC, comunicará inmediatamente y por escrito al interesado sobre su inclusión.

**ARTÍCULO 15.3.1.7. OBLIGACIONES DE LA CRC CON LAS ASOCIACIONES DE CIUDADANOS TELEVIDENTES, LIGAS DE TELEVIDENTES O DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN.**

Son obligaciones de la CRC las siguientes:

1. Resolver las peticiones y quejas, de las asociaciones de ciudadanos televidentes o de usuarios del servicio público de televisión legalmente establecidas, sobre el contenido y calidad de la programación, la publicidad y los servicios de televisión y, en general sobre la cumplida prestación del servicio por parte de los operadores, concesionarios de espacios de televisión, los contratistas de televisión regional, o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto.
2. Convocar a audiencias públicas cuando las necesidades del servicio lo ameriten, en los términos del artículo 33 de la Ley 489 de 1998, o las normas vigentes sobre la materia.
3. Convocar su participación en la formulación del Plan de Desarrollo de la Televisión y de manera especial, en lo relacionado con los proyectos que tengan por objeto el análisis de contenidos, la defensa del ciudadano televidente, así como la realización del proceso de inspección, vigilancia y control a cargo de la CRC.
4. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión, las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
5. Difundir y promover los mecanismos de participación ciudadana y los derechos de los ciudadanos respecto al servicio de televisión, a través de la página web, portales, espacios de televisión y demás instrumentos que para efecto de la defensa del ciudadano televidente establezca la CRC.
6. Incentivar la formación de Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión, que representen a los usuarios y ciudadanos respecto al servicio de televisión, a través del diseño y promoción, de programas y proyectos, de promoción y capacitación especializada para el desempeño de sus actividades. Para estos efectos, en cada vigencia, la CRC podrá apropiarse los recursos que resulten necesarios.
7. Apoyar la creación y utilización de los mecanismos de control social que constituyan las entidades de que trata esta sección.
8. Brindar apoyo a las Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión, para el ejercicio de su labor de veeduría y control social de la televisión.

~~9.- Llevar un registro sistemático de las observaciones que las Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión presenten en relación con el servicio de televisión, y evaluar en forma oportuna y diligente los correctivos que surjan de sus recomendaciones, con el fin de hacer eficaz la acción de las mismas.~~

~~10.- Facilitar y permitir a las Asociaciones de Ciudadanos Televidentes, Ligas de Televidentes o de Usuarios del Servicio Público de Televisión el acceso a la información que requieran para la vigilancia de todos los asuntos que se les encomienda en la presente sección, y que no constituya materia de reserva Judicial o legal.~~

~~11.- Velar por la legitimidad y representatividad de las asociaciones de la sociedad civil que participan en la construcción de las políticas públicas en materia de televisión, así como en el control sobre la calidad de este servicio, en su condición de veedores ciudadanos.~~

~~**ARTÍCULO 15.3.1.8. ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CIUDADANOS TELEVIDENTES, LIGAS DE TELEVIDENTES O DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN.** La administración del registro al que se refiere el artículo 15.3.1.3. del presente capítulo, estará a cargo de la CRC.~~

**ARTÍCULO 4. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de su publicación salvo lo dispuesto en los artículos 15.3.1.1 a 15.3.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se subrogan mediante la presente resolución rigen a partir del 30 de abril de 2022 y en los artículos 15.2.2.4, 15.2.2.5, 15.2.2.6, 15.2.2.7, 15.2.2.8, 15.2.2.9, 15.2.2.11, 15.2.2.12, 15.3.1.13, 15.3.1.14 y 15.3.1.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se subrogan mediante la presente resolución rigen a partir del 30 de junio de 2022.

Esta resolución deroga las siguientes disposiciones:

- Acuerdo CNTV 01 de 2010
- Acuerdo CNTV 02 de 2011

Artículo 34  
Artículo 35  
Artículo 36  
Artículo 37  
Artículo 38  
Artículo 39

- Acuerdo CNTV 03 de 2011

Artículo 6

- Acuerdo CNTV 02 de 2012

Artículo 18  
Artículo 27

Dada en Bogotá D.C. a los xxxxx

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**NOMBRE**  
Cargo

**NOMBRE**  
Cargo

Proyecto No: 10000-38-3-3

S.C.C. Acta

Revisado por: Ricardo Ramírez Hernández  
Elaborado por: Adriana Barbosa / Camilo Romero / Camilo Acosta