

16751000G-180

Bogotá D.C., 30 de junio de 2023

Ingeniero

**Nicolás Silva Cortés**

Director Ejecutivo

**Comisión de Regulación de Comunicaciones**

[actualizacioncontenidos@crcom.gov.co](mailto:actualizacioncontenidos@crcom.gov.co)

Ciudad

**Asunto:** Comentarios al documento de conclusiones sobre actualización normativa en materia de contenidos: participación ciudadana y protección y defensa del televidente.

Respetado Ingeniero Nicolás,

En atención a la invitación pública para participar en el documento de conclusiones, respetuosamente nos permitimos presentar a consideración de la CRC los siguientes comentarios:

- 1. El documento considera que la participación ciudadana se puede fomentar mediante la resolución de fondo de las peticiones que presenten los televidentes a los PRST.**

En la página 56 del documento se concluye que *“...es de indicar que existe una pequeña insatisfacción con la solución que brindan los operadores o los canales, por lo que, vale la pena analizar si este resultado, sumado a la pasividad o falta de interés, justifica una intervención regulatoria, por lo que se sugiere instar a todos los PRST a brindar respuestas de fondo a los televidentes y usuarios sobre los contenidos audiovisuales, mostrándoles la importancia de ello.”*

No es claro si cuando se refiere a “operadores” incluye tanto a los canales de televisión como a los PRST o si solo a los canales. Esta distinción es importante tanto para la autoridad como para la industria y los usuarios, pues luego hace referencia solo a los PRST solicitando que las peticiones de los usuarios sean resueltas de fondo.

Como lo hemos comentado durante el proyecto, el servicio de televisión por suscripción es el contratado por un usuario para acceder al contenido ofrecido por el operador. Una buena parrilla de programación es la que impulsa al usuario a contratar el servicio y a elegir el operador de su preferencia. Así no contrate esta modalidad, el usuario puede acceder al contenido que ofrece la televisión abierta, sin suscripción.

De esta forma, la participación de los operadores de televisión por suscripción en el mercado consiste en armar una parrilla, con contenido producido por proveedores y es entregado para ser retransmitido, que se les ofrece a los usuarios que deseen adquirir este servicio. Esto quiere decir que el operador de televisión por suscripción no genera contenido, solo lo retransmite a quienes deseen adquirirlo, y tampoco incide en el contenido que le entrega el proveedor.

Ahora, las peticiones de los usuarios sobre el contenido retransmitido son resueltas dentro de la participación de los operadores de televisión por suscripción y no pueden tener incidencia sobre el contenido. Esta situación se les explica a los usuarios en las peticiones que presentan sobre la parrilla y el contenido retransmitido.

## **2. El documento considera que los operadores de televisión por suscripción le informen al usuario sobre los cambios en la parrilla de programación.**

En la página 57 del documento sugiere “...la necesidad de brindar información oportuna a los televidentes por parte de los operadores en relación con los cambios en la programación o cambios de canales en su parrilla de programación.” Esta sugerencia debe ir en línea con la regulación existente sobre el contenido del contrato de prestación de servicios fijos, pues la sugerencia pareciera aplicar solo a los planes caracterizados, es decir, aquellos que el usuario elige por el contenido y cualquier cambio debe ser informado (art. 2.1.3.6. de la Res. CRC 5050/16). Además, existe ya una obligación hacia los operadores de televisión por suscripción de mantener informado al usuario sobre la parrilla de canales, a través de las líneas de atención y de la página web (art. 2.1.10.11 de la Res. CRC 5050/16).

Las normas mencionadas han sido revisadas por la Sesión de Comunicaciones de la CRC, por lo que es necesario revisar internamente la competencia de la Sesión de Contenidos Audiovisuales sobre este tema, pues es un asunto de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, incluyendo el de televisión.

## **3. Las decisiones regulatorias que se adoptan dentro del proyecto deberían estar enfocadas a simplificar la regulación.**

La regulación que expida la CRC debe estar enfocada en hacerla más simple. En el art. 10 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, luego de crear la entidad y establecer su objeto señala que “...adoptará una regulación que promueva (...) la simplificación regulatoria...”. En este sentido, se solicita que previo a ponerle cargas regulatorias a los PRST se revisen las cargas existentes y se simplifiquen aquellas que no sean necesarias. Tampoco se deberían generar asimetrías entre los PRST y los OTT pues en ambos casos los televidentes acceden a un contenido bajo una suscripción. La lógica para considerar que el operador debe ser interlocutor entre el televidente y el proveedor del contenido sería la misma para las plataformas OTT sin que estos estén considerados en el documento.

#### **4. Consideramos necesario aclarar el término “operadores del servicio de televisión”.**

A lo largo del documento la CRC hace referencia a los “operadores del servicio de televisión” sin discriminar a cuáles se refiere. Esto es importante porque no se entiende si es a los operadores del servicio de televisión por suscripción o a los canales. Se sugiere entonces que cuando haga referencia a los operadores de televisión por suscripción utilice el término “PRST”, como se encuentra en algunos apartes del documento.

Esperamos que nuestros comentarios sean tenidos en cuenta y contribuyan a la expedición de una regulación que promueva los fines establecidos en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009.

Atentamente,

*(Original firmado)*

**Natalia Guerra Caicedo**

Directora de Asuntos Públicos y Regulatorios