



PREGUNTAS FRECUENTES  
**EVOLUCIONAMOS**  
**POR COLOMBIA**  
Somos regulador único

1

## **¿Como regulador único qué servicios regula la CRC?**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones regula los servicios de internet, telefonía, televisión y radio, así como los servicios postales de correo, mensajería expresa y giros postales.

2

## **¿Cómo está compuesta la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)?**

La CRC, como regulador único está compuesta por dos sesiones, la de Contenidos Audiovisuales conformada por tres (3) comisionados, y la de Comunicaciones integrada por El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (o su delegado) y cuatro (4) comisionados.

3

## **¿Cuánto tiempo tomará adoptar la nueva estructura de la CRC?**

La Ley previó que la Comisión de Regulación de Comunicaciones adoptará su nueva estructura y planta de personal para el ejercicio de sus funciones dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley de Modernización del Sector TIC, plazo que podrá ser prorrogado hasta por seis (6) meses adicionales..

4

## **¿Cuál será la misión de la CRC como regulador único?**

La CRC es ahora el regulador único que tiene la misión de promover la competencia y diseñar las reglas que maximicen el bienestar social de los usuarios así como garantizar sus derechos respecto de la prestación de servicios de telefonía, internet, televisión radio, y los servicios postales.

Igualmente, la CRC deberá garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa y defender los intereses del televidente, y ejercer el control y vigilancia del cumplimiento de las normas relacionadas con los contenidos de televisión.

5

## **¿Cuáles son los retos del regulador único?**

Como Regulador Único la CRC tiene dos grandes retos: flexibilizar la regulación que permita más colombianos conectados y crear las condiciones para la modernización de la industria Postal y TIC, incluyendo los servicios de televisión.

6

## **¿La Agenda regulatoria planteada por la CRC cambia?**

- La agenda regulatoria se diversificará con la inclusión de proyectos para impulsar los servicios de televisión y radio.

7

## **¿Cuáles son las funciones generales de la CRC como regulador único?**

- Como regulador único la CRC se encarga de promover la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante y garantizar el pluralismo informativo, todo ello, desde la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y postales, así como de los derechos de los televidentes.
- Buscar que la prestación de los servicios de telefonía, internet, televisión y radio y servicios postales sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.
- Trabajar en el diseño de una regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios a su cargo.

8

## **¿Cuáles son las funciones de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales? ¿Qué funciones de la ANTV asumió la CRC?**

- La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales es ahora 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.
- Seguir garantizando el pluralismo e imparcialidad informativa, trabajando en la construcción de una televisión donde quepamos todos sin importar la raza, religión, etnia, corriente política, etc.
- Diseñar regulación que prevenga y elimine conductas que atenten contra el pluralismo e imparcialidad informativa y los derechos de los televidentes.
- Vigilar y sancionar aquellas conductas que afecten el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes

- Reglamentar y promover la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.
- Fomentar el pluralismo informativo para garantizar la difusión, protección y defensa de los derechos de los televidentes.
- Continuar defendiendo los derechos de la familia y de los niños, sancionando a los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión nacional cuando violen las disposiciones constitucionales.
- Monitorear los contenidos audiovisuales para garantizar el cumplimiento de las normas y la protección de los derechos de los televidentes.
- Analizar a través de sondeos de opinión e investigaciones la evolución del sector de la televisión para el desarrollo de regulación eficiente que impulse su crecimiento.

9

## ***¿Cuáles son las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones?:***

- La Sesión de Comisión de Comunicaciones seguirá trabajando en la protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones para lo cual mantendrá actualizado el Régimen de Protección de acuerdo con la evolución del mercado y las nuevas dinámicas de consumo de los servicios.
- Diseñar reglas que promuevan la libre y sana competencia entre los operadores de red y de servicios de telecomunicaciones.
- Establecer los parámetros de calidad de los servicios de telefonía, internet y televisión.
- Expedir toda la regulación para la interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales con el fin de permitir el curso de comunicaciones entre usuarios de diferentes operadores.

- Definir el régimen de acceso y uso de redes e infraestructura para el alquiler de las mismas entre operadores, la remuneración y los precios mayoristas.
- Definir las condiciones en las cuales se utilicen infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo el de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades, así como del servicio de radiodifusión sonora, bajo un esquema de costos eficientes.
- Determinar estándares y certificados de homologación internacional y nacional de equipos y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, aceptables en el país.
- Resolver las controversias que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, comprendidas dentro del marco de las funciones.
- Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico.
- Emitir concepto sobre la legalidad de los contratos de los proveedores con los usuarios.
- Clasificar las modalidades del servicio público de televisión y regular sus condiciones de operación, en cuanto cubrimientos, configuración técnica, y calidad del servicio, y obligaciones con los usuarios.
- Regular franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización.
- Resolver recursos de apelación contra actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.
- Determinar los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones para el sector postal, así como las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

- Regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el Servicio Postal Universal.
- Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales, incluyendo los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal.

10

## **¿Qué sesión se encarga de regular el sector postal?**

La Sesión de Comisión de Comunicaciones se encarga de diseñar la regulación para el sector postal.

11

## **¿Los operadores de servicios de televisión deben contribuir a la CRC?**

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores de servicios postales y del servicio de televisión y de radiodifusión sonora, sujetos a la regulación de la CRC, deben contribuir a la Comisión.

Antes de la firma de la ley, los operadores del servicio de televisión lo hacían directamente al Fondo para el Desarrollo de la Televisión y los Contenidos a cargo de la ANTV (hoy en liquidación), quien transfería a la CRC el equivalente a la contribución con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación.

Para el caso de los servicios de televisión abierta radiodifundida prestados por aquellos operadores que permanezcan en el régimen de transición en materia de habilitación, y de radiodifusión sonora, es el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien recibe y transfiere a la CRC el valor equivalente a la contribución anual.

12

## **¿Cuándo los operadores de servicios de televisión abierta radiodifundida deben contribuir directamente a la CRC?**

Cuando un operador de servicios de televisión abierta radiodifundida abandone el régimen de transición en materia de habilitación y se acoja al régimen de habilitación general, debe declarar y pagar directamente la contribución a la CRC, de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 de la ley 1341 de 2009, modificado por la Ley de modernización.

## 13 **¿Cómo se liquida la contribución anual a la CRC?**

La contribución anual se liquida sobre los ingresos brutos, que obtengan en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, excluyendo terminales, o por la prestación de servicios postales, y cuya tarifa, que es fijada para cada año por la propia Comisión.

## 14 **¿Pagar la contribución es obligatorio?**

Sí, y el incumplimiento de las obligaciones de contribución acarrea sanciones, intereses, fiscalización y cobro coactivo, como lo establece el Estatuto Tributario para el impuesto sobre la renta y complementarios.

## 15 **¿Quiénes están exentos de pagar contribución?**

- Los operadores públicos del servicio de televisión.
- El Operador Postal Oficial, respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal.
- Los operadores del servicio de televisión comunitaria se exceptúan del pago de la contribución anual a la CRC durante los cinco (5) años siguientes a la entrada en vigencia de la Ley que moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC.

## 16 ¿La CRC da respuesta a los requerimientos y consultas sobre los contenidos en televisión?

- Como Regulador Único, la CRC protege los derechos de los televidentes y es la encargada de gestionar, tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias sobre los contenidos emitidos en televisión abierta nacional y regional.
- Los canales de atención al cliente dispuestos por la CRC para la recepción de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias son:

**Página web:** [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)

**Correo:** [atencioncliente@crcm.gov.co](mailto:atencioncliente@crcm.gov.co)

**Línea Bogotá:** +57-1-319-8300

**Línea Nacional:** +57-01-8000-919278

**Twitter:** @CRCTeResponde

**Facebook:** Comisión de Regulación de Comunicaciones

**Instagram:** CRCCOL

**Youtube:** CRCCoI

## 17 ¿La CRC administra los espacios institucionales y mensajes cívicos?

La CRC se encarga de recibir, evaluar, gestionar, tramitar y autorizar la emisión de mensajes institucionales y códigos cívicos. Las solicitudes se reciben a través del correo electrónico: [atencioncliente@crcm.gov.co](mailto:atencioncliente@crcm.gov.co)

## 18 ¿El proceso y trámite para solicitar la aprobación de mensajes institucionales y códigos cívicos cambia?

Los requisitos para la difusión de mensajes institucionales y códigos cívicos son los mismos y se enmarcan en lo dispuesto en el Acuerdo CNTV 02 de 2011.

A efectos de facilitar este proceso la CRC emitió la Circular No. 124 de 2019 con los pasos a seguir para el trámite de las solicitudes tendientes a la radiodifusión de esta clase de mensajes las cuales ahora se recibirán a través del correo electrónico: [atencioncliente@crcm.gov.co](mailto:atencioncliente@crcm.gov.co).





PREGUNTAS FRECUENTES

# EVOLUCIONAMOS POR COLOMBIA

Somos regulador único