

Rad. 201570830
Cod 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación : *201553182*

Fecha : 10/07/2015 - 19:01:33

Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE

Destino : EDISON CARVAJAL MARTINEZ

Asunto : SU SOLICITUD DE CONCEPTO-
PROTECCIÓN USUARIOS

REF: SU SOLICITUD DE CONCEPTO. APLICACIÓN DE LA REGULACIÓN EXPEDIDA POR LA CRC EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE COMUNICACIONES, AL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada internamente en esta entidad bajo el número 201570830, mediante la cual nos consulta sobre la aplicación de la regulación expedida por la CRC en materia de protección al usuario de comunicaciones, al servicio de televisión por suscripción.

En atención a su solicitud, se procede a dar respuesta a cada uno de los interrogantes, los cuales serán abordados en el orden planteado en su comunicación, teniendo en cuenta la siguiente consideración preliminar.

1. Consideración preliminar. La distribución de competencias fruto de la expedición de la Ley 1507 de 2012

Inicialmente le informo que a partir del mes de abril del año 2012 a esta Comisión le fueron asignadas competencias en materia de televisión en virtud de la Ley 1507¹ de enero del mismo año. Dichas competencias surgieron en primer lugar, a raíz de la distribución de las funciones que tenía a su cargo la extinta Comisión Nacional de Televisión (en adelante CNTV-hoy la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV-) recogidas en la Ley 182 de 1995 y demás leyes modificatorias, las cuales por vía legal fueron distribuidas en múltiples autoridades²; y en segundo lugar como consecuencia de la extensión de las competencias asignadas a esta Comisión por la Ley 1341 de 2009, que ahora deberán ser ejercidas en relación con los servicios de televisión conforme lo dispone el artículo 12 de la citada Ley 1507, que es del siguiente tenor:

"Artículo 12. Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009

¹ "Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"

² La Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Agencia Nacional del Espectro, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Autoridad Nacional de Televisión, estableciendo a su vez la creación de esta última.

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol
www.crcom.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le atribuye dicha Ley, las que asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el Parágrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20, y el literal c) del artículo 5° de la Ley 182 de 1995, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV. En particular, la CRC tendrá la función de establecer las prohibiciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley 182 de 1995, salvo cuando se relacionen con conductas que atenten contra el pluralismo informativo, caso en el cual tales prohibiciones serán establecidas por la ANTV."

De acuerdo con esto, en virtud de las **funciones transferidas** se destacan aquellas competencias que comportan para esta Comisión responsabilidades en materia de regulación, entre otras, referente a aspectos tales como:

1. Clasificación de las distintas modalidades del servicio de televisión;
2. Regulación de las condiciones de operación y explotación del servicio público de televisión;
3. Configuración técnica del servicio,
4. Gestión y calidad del servicio;
5. Utilización de las redes y servicios satelitales,
6. Obligaciones con los usuarios, y;
7. Establecimiento de prohibiciones para aquellas conductas en las que incurran las personas que atenten contra la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes.

Por otra parte, en virtud de la **extensión de las competencias** previstas en la Ley 1341 de 2009 antes enunciada, esta Comisión ejerce en relación con los servicios de televisión las competencias de regulación previstas principalmente en el artículo 22° de la citada Ley, tales como:

1. Promoción y prevención de conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas de la competencia (num. 2);
2. La posibilidad de expedir regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia;
3. Regulación de aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas,
4. El régimen de acceso y uso de redes (num. 3); y;
5. Resolver las controversias que se susciten entre proveedores en el marco de sus competencias (num. 9).

Así mismo, en virtud del artículo 23 de la Ley 1341, esta Comisión tiene la facultad de regulación de precios de los servicios de telecomunicaciones, previa comprobación de los supuestos que prevé esta norma relacionados con una insuficiente competencia, se presente una falla de mercado o la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, así como de

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol  CRCCol
www.crcom.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

expedir el régimen jurídico de protección al usuario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Teniendo en cuenta lo anterior, conforme con la Ley 1341 y la Ley 1507, se precisa que no es función de esta Comisión: i) ejercer las competencias en materia de vigilancia y control para la adecuada prestación del servicio público de televisión; ii) regular franjas y contenido de la programación, o; iii) dirigir y gestionar la actividad concesional de los servicios de televisión.

Al respecto, el artículo 11 de la Ley 1507 de 2012, dispuso que la ANTV ejercerá las funciones que el literal b) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995³ asignaba a la Comisión Nacional de Televisión, en materia de control y vigilancia, para "*Adelantar las actividades de inspección, vigilancia, seguimiento y control para una adecuada prestación del servicio público de televisión*"⁴. Así mismo, el artículo 14 de la citada Ley 1507, en materia de otorgamiento de concesiones, estableció que la ANTV ejercerá las funciones que confería la Ley 182 a la Comisión Nacional de Televisión respecto de la función de reglamentación "*del otorgamiento y prórroga de las concesiones para la operación del servicio, (...) así como los requisitos de las licitaciones, contratos y licencias para acceder al servicio, y el régimen sancionatorio aplicable a los concesionarios, operadores y contratistas de televisión, de conformidad con las normas previstas en la ley y en los reglamentos*"⁵.

Ahora bien, lo anterior deberá tenerse en cuenta al momento del análisis de su primera inquietud, la cual se transcribe a continuación:

1. Solicito por favor se aclare si el servicio de televisión hace parte de las llamadas tecnologías de la información y las comunicaciones?

Respecto a este punto tengo claro que la ley 1507 de 2012, establece en su artículo segundo, que la ANTV hace parte del sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, entendiendo de igual forma que el artículo 1 de la ley 182 de 1995 califica el servicio de televisión como un servicio de telecomunicaciones.(...)

Podemos entender que al ser la ANTV parte del sector de las TICs, por ende todo el servicio de televisiones lo es también?

Existe alguna diferencia entre comunicaciones y telecomunicaciones? O el legislador planteaba la misma situación? Pues como lo mencione anteriormente el servicio de televisión se define como un servicio de telecomunicaciones.

³ **"ARTICULO 5o. Funciones.** En desarrollo de su objeto, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión: (...) b) Adelantar las actividades de inspección, vigilancia, seguimiento y control para una adecuada prestación del servicio público de televisión. Para estos efectos, podrá iniciar investigaciones y ordenar visitas a las instalaciones de los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión; exigir la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, sin que le sea oponible la reserva o inviolabilidad de los mismos; e imponer las sanciones a que haya lugar"

⁴ Sin perjuicio de las actividades relacionadas con la dirección y manejo de la actividad concesional que en calidad de entidad concedente deba realizar.

⁵ Competencias establecidas en el literal e) del artículo 5° de la Ley 182 de 1995.

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol
www.crcm.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

Al respecto, y en atención a lo expuesto en el presente apartado, le informo que esta pregunta será se traslada por competencia a la Autoridad Nacional de Televisión- ANTV, en los términos del artículo 21 de la 1755 de 2015¹.

2. Respuesta a los interrogantes planteados

2. Teniendo en cuenta que la ley 1341 de 2009 establece en su artículo 22 que son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones las siguientes:
1. Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios." Y considerando que el artículo 53 de la mencionada ley establece que "El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.", ¿en este sentido es el régimen respecto de protección al usuario que expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones también aplicable al servicio de televisión por suscripción, entendiendo que el artículo 12 de la ley 1507 de 2012 concede a la CRC en materia de televisión, clasificar, las distintas modalidades del servicio público de televisión, y regular las condiciones de operación y explotación del mismo, particularmente en materia de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, configuración técnica, franjas y contenido de la programación, gestión y calidad del servicio, publicidad, comercialización en los términos de esta Ley, modificaciones en razón de la transmisión de eventos especiales, utilización de las redes y servicios satelitales, y obligaciones con los usuarios; (Los aspectos tachados corresponden a la ANTV)?

RTA/ En relación con este interrogante, y como se indicó en el aparte de consideraciones preliminares, con ocasión del acto Legislativo 02 de 2011, por virtud del cual fue derogado el artículo 76 de la Constitución Política y modificado el artículo 77 ibídem, fue expedida la Ley 1507 de 2012, la cual, tal como se observó anteriormente, distribuyó funciones relativas a televisión entre distintas entidades del sector de las comunicaciones, una de ellas la CRC, a la cual, según lo previsto en su artículo 12, le correspondió la función de regular la protección de los derechos de los usuarios de televisión.

Así las cosas, y en línea con lo expresado previamente en este documento, la facultad de la CRC en materia de protección de los derechos de los usuarios se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de éste, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene relación con los derechos de los usuarios que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012.

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol
www.crcom.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

3. En los términos anteriores y entendiendo que el Acuerdo CNTV 11 de 2006, no es tan completo y actualizado en materia de protección al usuario, ¿es aplicable al servicio de televisión por suscripción la resolución CRC 3066 de 2011 y demás regulación que para los fines de protección al usuario, emita esa comisión?

RTA/ En atención a la presente solicitud, le informo que para determinar si una norma es aplicable a una materia o sujeto, se debe acudir a su ámbito objetivo y subjetivo de aplicación, es así como el Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones materializado en la Resolución CRC 3066 de 2011, dentro de su ámbito de aplicación establece: *"El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009."* (NFT)

Por lo anterior, es notorio que el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones no es aplicable a los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, tal y como lo señala el artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Ahora, y teniendo en cuenta las competencias asignadas en materia de usuarios a esta Comisión, las cuales se señalaron en el punto 2 del presente documento, esta entidad cuenta con competencias para expedir la regulación sobre los usuarios del servicio de televisión por suscripción.

4. En el evento de no ser aplicable, ¿se encuentra la CRC tramitando un proyecto de resolución para la protección de los derechos usuarios del servicio de televisión por suscripción en cumplimiento de las funciones establecidas en el literal c) del artículo 5 de la ley 182 de 1995 (...) que se le hacen extensivas a la CRC, en cumplimiento de lo consagrado en el artículo 12 de la ley 1507 de 2012?

RTA/ Sobre el particular, le informo que de conformidad con las funciones asignadas a esta Comisión por la Ley 1507 de 2012, actualmente se encuentra realizando los análisis pertinentes para lograr el reconocimiento de la convergencia de los servicios, así como el análisis y particularidades del servicio de televisión, por lo anterior, la CRC prevé presentar para discusión con el sector y los diferentes interesados a finales del presente año, la propuesta regulatoria de la revisión del régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, razón por la cual le recomendamos consultar periódicamente la página web de

Síganos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol
www.crcm.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

Continuación: ACLARACIÓN RESPUESTA RADICADO 201550957 SOBRE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA) Página 6 de 6

la CRC para obtener información sobre el avance del proyecto.

Finalmente, se recuerda que la intervención regulatoria por parte de esta Comisión se da con la expedición de medidas de carácter general que deben surtir el procedimiento previsto en el Decreto 2696 de 2004, lo cual pasa por la publicación de un documento soporte y un proyecto regulatorio que debe ser sometido a discusión con cualquier interesado en la medida propuesta, a través de los diferentes canales de divulgación de que dispone esta Entidad.

Cordial Saludo,



DAVID AGUDELO BARRIOS
Coordinador de Atención al Cliente

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

Traslado por Competencia: Dra. Ángela María Mora Soto, Directora – Autoridad Nacional de Televisión
información@antv.gov.co

Anexo para ANTV: Radicado 201570830

"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol
www.crcm.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301