

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 22-423484- -0-0	FECHA: 2022-10-26
DEPENDENCIA: 10 OFICINA	11:01:01
ASESORA JURÍDICA	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 002
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

Bogotá D.C.

Señores
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
mercados television@crcom.gov.co

Referencia: Comentarios al documento denominado “[a]nálisis de los mercados de televisión” (en adelante el “documento”)

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás documentos que puedan tener incidencia en el ejercicio de las funciones que le fueron asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento que se menciona en la referencia, nos permitimos poner a su consideración algunos comentarios, para que sean evaluados y se realicen las modificaciones o ajustes que consideren pertinentes:

En primer lugar, nos permitimos destacar que el documento tiene como antecedente los resultados del estudio sobre el comportamiento y actitudes de los usuarios hacia el consumo de contenidos audiovisuales en televisión paga y a través de plataformas —over the top (en adelante **OTT**)—, denominado “*Mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente*” del año 2017¹.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la convergencia de estos servicios audiovisuales ha generado cambios en los hábitos de consumo de los usuarios en el país, evidenciándose que, en el cuarto trimestre del año 2021 el 86,4% de los hogares con internet fijo consumieron contenidos audiovisuales a través de servicios **OTT**. De ese porcentaje, el 10,58% que tiene internet fijo manifestó haber renunciado al servicio de televisión por suscripción, trasladando sus hábitos de consumo de contenidos audiovisuales a las plataformas **OTT**. Esto, pues según el 17,98%² de los hogares, manifestaron poder encontrar el mismo contenido por internet; es decir, cerca del 2%³ de los hogares renunció al servicio de televisión paga por contar con acceso del mismo contenido en servicios **OTT**.

De acuerdo con lo anterior, a partir de datos que han sido tomados de estudios recientes se logra evidenciar una preferencia de los usuarios hacia las **OTT**, pese a tratarse de un servicio

¹ Estudio elaborado por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** (en adelante **CRC**).

² Datos tomados de “**REPORTE DE INDUSTRIA DE LOS SECTORES TIC Y POSTAL 2021**”, publicado por la **CRC** en septiembre de 2022.

³ Datos tomados del estudio “*El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia*”, del año 2021 por la **CRC**.

complementario al de televisión por suscripción (sin que hasta el momento lo sustituya). No obstante, también debe reconocerse que dicho servicio ha generado un elevado número de quejas ante esta Superintendencia, como autoridad encargada de ejercer el control y vigilancia del régimen de protección de los usuarios de servicios que integran el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones⁴.

En ese orden de ideas, dicha particularidad representa un estado de indefensión regulatoria para los usuarios de OTT y un reto para los actores del sector, pues se podrían llegar generar cuestionamientos en cuanto a: (i) la forma en la que los usuarios pueden acceder a niveles de protección similares a los contemplados para los servicios tradicionales; (ii) quién sería el responsable frente a los usuarios por el eventual desconocimiento de sus derechos y; (iii) el cómo adelantar un correcto ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control respecto de los servicios de streaming (teniendo en consideración que muchas plataformas no se encuentran registradas en el país como proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones).

Bajo ese entendido, y en búsqueda de robustecer las herramientas jurídicas con que cuenta esta Entidad para lograr la efectiva protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, respetuosamente se sugiere considerar en el análisis adelantado información relacionada con estudios más recientes que ayuden a caracterizar las necesidades actuales del mercado. Igualmente, se podría valorar la posibilidad de realizar un nuevo estudio acerca de las OTT para tener mayor información de cómo funciona dicho servicio en la actualidad, teniendo en consideración: (i) las afectaciones padecidas por los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones a través de la prestación de servicios disruptivos o por parte de las OTT, y; (ii) las herramientas necesarias para que los usuarios de estos servicios puedan acceder a niveles de protección similares a los de servicios tradicionales —esto es, la responsabilidad de los OTT por la eventual afectación a los derechos de los consumidores y el sometimiento de estos al régimen de protección de los usuarios—.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,



JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: María Guevara/ Ana García
Revisó: Fernando Pastran/ Héctor Barragán
Aprobó: Álvaro Yáñez

⁴ Ley 1978 de 2019.