

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **4735** DE 2015

"Por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las conferidas por las Leyes 1341 de 2009 y 1507 de 2012 y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 334 de la Carta Política, 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, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social a fin de materializar los principios y valores consagrados en la Carta Política.

Que el Acto Legislativo No. 2 de 2011, derogó el artículo 76 de la Constitución Política de Colombia y modificó el artículo 77 de la misma, que consagraban la existencia de un organismo de derecho público con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio encargado de ejecutar la intervención estatal en el espectro electromagnético utilizado para los servicios de televisión, de la dirección de la política de acuerdo con la Ley y del desarrollo y ejecución de los planes y programas del Estado en este servicio.

Que el mismo Acto Legislativo No. 2 de 2011, ordenó al Congreso de la República expedir "las normas mediante las cuales se defina la distribución de competencias entre las entidades del Estado que tendrán a su cargo la formulación de planes, la regulación, la dirección, la gestión y el control de los servicios de televisión", lo cual concluyó con la expedición de la Ley 1507 de 2012.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, la Comisión de Regulación de Comunicaciones ejerce, en relación con los servicios de televisión, las funciones que le atribuye la Ley 1341 de 2009 y aquellas que le *"asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el párrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20 y el literal c) del artículo 5º 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 los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV"*.

Que de manera especial, el literal c del artículo 5º de la Ley 182 de 1995 otorga competencias a la Comisión para regular las condiciones de operación y explotación del servicio público de televisión, particularmente en materia de configuración técnica, gestión y calidad del servicio, modificaciones en razón de la transmisión de eventos especiales, utilización de las redes y servicios satelitales, y obligaciones con los usuarios.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado y debe orientarse a la satisfacción de los derechos e intereses de usuarios y consumidores y que de conformidad con los artículos 22 numeral 1º, y 53 de la Ley 1341 de 2009 es función de la CRC maximizar el bienestar social de los usuarios, lo cual se logra, entre otras razones, por el disfrute de servicios de televisión de calidad.

Que la H. Corte Constitucional se ha manifestado en el mismo sentido, en la Sentencia C-186 de 2011, expresando que "(...) *esta Corporación ha entendido que la potestad normativa atribuida a las comisiones de regulación es una manifestación de la intervención estatal en la economía –una de cuyas formas es precisamente la regulación– cuya finalidad es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios, y que (...) La intervención del órgano regulador en ciertos casos supone una restricción de la autonomía privada y de las libertades económicas de los particulares que intervienen en la prestación de los servicios públicos, sin embargo, tal limitación se justifica porque va dirigida a conseguir fines constitucionalmente legítimos y se realiza dentro del marco fijado por la ley*" (NFT).

Que los prestadores del servicio público de televisión se encuentran sometidos a la regulación que expida esta Comisión en virtud de lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley 182 de 1995 y las competencias que trata el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 en concordancia con el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

Que en lo particular, la entonces Comisión Nacional de Televisión - CNTV reguló aspectos relativos a las condiciones de calidad aplicables a los servicios de televisión mediante los Acuerdos 22 de 1997, 9 y 10 de 2006, 3 de 2009, 5 y 6 de 2010, 2 de 2011 y 2 de 2012, en razón de lo cual es claro que los operadores del servicio de televisión han estado sometidos previamente a la regulación del Estado en materia de la calidad del servicio.

Que conforme con lo expuesto, en virtud de la Ley 1507 de 2012 es competencia de la CRC la definición de las condiciones de calidad del servicio de televisión en el marco de sus competencias relativas a regulación y definición de condiciones técnicas de operación y explotación del servicio.

Que el presente Acto Administrativo contiene los resultados y conclusiones del desarrollo del proyecto regulatorio denominado "*Calidad en la prestación de los servicios de televisión*", en el marco del cual esta Comisión llevó a cabo una revisión teórica y efectuó una comparación de experiencias internacionales relacionadas con la normatividad técnica de la televisión según las distintas tecnologías de transmisión, teniendo como insumo, entre otros documentos, los resultados de la asesoría contratada con el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CINTEL), cuyo objeto se centró en conocer, en el marco de las competencias de la Comisión, condiciones de calidad aplicables a la prestación de dichos servicios, a fin de garantizar las mismas a todos los usuarios.

Que la CRC desarrolló un espacio preliminar de consulta pública entre el 18 de marzo y el 25 de abril de 2014, poniendo en consideración de los agentes interesados un documento con análisis técnico-jurídicos adelantados por CINTEL relacionados con la calidad en la prestación de servicios de televisión, teniendo como objeto la obtención de consideraciones adicionales que fueron revisadas y analizadas por esta Entidad en el proceso de estructuración de la presente resolución.

Que con fundamento en los artículos 9 y 10 del Decreto 2696 de 2004 y en el artículo 8 numeral 11 de la Ley 1437 de 2011, el proyecto que dio lugar a la expedición del presente acto administrativo fue publicado entre el 9 de septiembre y el 10 de octubre de 2014 con el fin de recibir opiniones, observaciones, sugerencias o propuestas alternativas de las personas interesadas en el mismo, habiéndose obtenido un total de 14 respuestas allegadas

oportunamente. Igualmente, los aportes y análisis remitidos por parte de 9 Operadores, los cuales fueron publicados en la página web de esta Comisión el 03 de marzo de 2015.

Que con el objeto de ampliar los espacios de socialización, una vez finalizado el plazo de comentarios antes citado la CRC convocó y adelantó foros de discusión en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga los días 14, 15 y 16 de octubre de 2014, y en atención a las solicitudes de varios actores del sector en dichos espacios, se desarrollaron mesas técnicas con operadores de televisión por suscripción por satélite, televisión sin ánimo de lucro prestado por las comunidades organizadas, suscripción por cable y televisión abierta radiodifundida entre el 28 y el 31 de octubre de 2014. Adicionalmente, se dispuso de un espacio de socialización el 13 de noviembre de 2014 en el marco del VII Congreso Nacional de la Televisión convocado por Televisar Internacional.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios correspondientes, se elaboró el informe contentivo de las categorías de argumentos presentados y las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo.

Que en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, la CRC diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia, y remitió el proyecto de Resolución el día 12 de febrero de 2015.

Que con fundamento en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 y el artículo 8 del Decreto 2897 de 2010, la Superintendencia de Industria y Comercio emitió concepto de abogacía donde concluyó que el proyecto regulatorio sometido a su estudio no comportaba ninguna preocupación en materia de la libre competencia, por el contrario, precisó que la iniciativa de esta Comisión propende por una mejora generalizada en las condiciones de calidad del servicio de televisión que los operadores prestan al consumidor. Por otra parte realizó una serie de recomendaciones en materia de reporte e información, definición de conceptos, entre otros temas que fueron objeto de revisión por parte de esta Comisión.

Que el contenido del presente Acto Administrativo, una vez adelantados los trámites previos anteriores y efectuados los análisis antes descritos, fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. 969 del 26 de marzo de 2015 y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión según consta en el Acta No. 315 del 21 de abril de 2015.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I.

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente resolución establece el régimen de calidad aplicable a todas las redes y las modalidades de servicios de televisión consagrados en la Ley 182 de 1995, independientemente de su clasificación, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los operadores titulares del servicio con independencia de su régimen de habilitación.

PARÁGRAFO: Las redes de televisión abierta radiodifundida analógica y de Televisión Digital Terrestre (TDT) con el estándar DVB-T¹ se excluyen del cumplimiento de las obligaciones descritas en la presente resolución.

¹ DVB-T definido en el estándar europeo ETSI EN 300 744 v1.6.1 (2009-01)

ARTÍCULO 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los siguientes términos, conceptos y siglas serán entendidos en éste sentido, para efectos de interpretación de la presente Resolución:

- a. **BER (Bit Error Rate)**: Tasa de bits erróneos.
- b. **LDPC (Low Density Parity Check Decoder)**: Mecanismo de corrección de errores por comprobación de paridad de baja densidad.
- c. **Canal de TV**: Secuencia de programas bajo el control de un operador de televisión.
- d. **CSO (Composite Second Order)**: Distorsiones de segundo orden en redes de televisión por cable con tecnología analógica.
- e. **CTB (Composite Triple Beat)**: Distorsiones de tercer orden en redes de televisión por cable con tecnología analógica.
- f. **Disponibilidad**: Porcentaje de tiempo efectivo que una red de televisión se encuentra prestando el servicio correctamente.
- g. **Drop**: Acometida, cable que conecta el TAP al abonado.
- h. **DTH (Direct To Home)**: Televisión satelital directa al hogar.
- i. **Eb/No (Energy per bit to Noise power spectral density ratio)**: relación entre energía por bit y densidad espectral de potencia de ruido.
- j. **Redes HFC (Hybrid Fiber Coaxial)**: Redes híbridas de fibra óptica y cable coaxial.
- k. **Intensidad de campo mínimo equivalente**: Nivel de señal medio mínimo necesario para permitir la provisión del servicio garantizando una determinada probabilidad de recepción.
- l. **Jitter**: Variación del Retardo de Paquetes IP en redes con tecnología IPTV.
- m. **IPTV (Internet Protocol Television)**: Servicios multimedia, tales como televisión/vídeo/audio/texto/gráficos/data desarrollados sobre redes basadas en IP. Gestionadas para soportar los niveles requeridos de calidad de servicio (QoS), calidad de experiencia (QoE), seguridad, interactividad y confiabilidad.²
- n. **MER (Modulation Error Ratio)**: Tasa de error de modulación.
- o. **Programa de TV**: Conjunto de contenidos audiovisuales dotado de identidad propia, que constituye un elemento unitario dentro del esquema de programación de un canal de televisión.
- p. **PER (Packet Error Rate)**: Tasa de paquetes erróneos.
- q. **Sector Nodal**: Segmento de red parte en un nodo de fibra y termina en las acometidas de usuario.
- r. **STB (Set-Top-Box)**: Dispositivo encargado de la recepción y opcionalmente decodificación de señal de televisión analógica o digital, para luego ser mostrada en un televisor.
- s. **TAP**: Derivador, punto de control y monitoreo.
- t. **XMO**: Productos de intermodulación.

CAPÍTULO II**OBLIGACIONES DE CALIDAD DE LOS OPERADORES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN****ARTÍCULO 3. OBLIGACIONES GENERALES**

Todos los operadores titulares del servicio de televisión, sin importar la modalidad bajo la cual presten su servicio, deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Establecer los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, generando y presentando los reportes que se indican en los artículos 4 al 10 y el formato A del ARTÍCULO 13 de la presente resolución.
2. Disponer los medios e implementar los sistemas de gestión y monitoreo del servicio que consideren adecuados para asegurar los indicadores de calidad de servicio y sustentar los

² UIT: IPTV Focus Group Proceedings, Vocabulary of terms, DOC-0147

niveles alcanzados en los reportes de calidad establecidos en la presente resolución o aquella que la modifique o adicione.

3. Mantener los registros de monitoreo y comportamiento de la red y del servicio, así como, la información fuente independientemente de los tratamientos estadísticos que requiera la información para la presentación de los resultados, como mínimo, por tres (3) periodos de reporte, para la posible verificación de los mismos por parte de las autoridades de vigilancia y control competentes y como insumo para análisis regulatorios que la CRC pueda adelantar.
4. Presentar un informe semestral que deberá incluir un resumen de todas las incidencias producidas en el servicio, sin perjuicio de otra información que pueda ser requerida por las autoridades de vigilancia y control.

PARÁGRAFO: Se entiende por incidencia aquel suceso que conlleve a la interrupción, de forma temporal, de todas las señales que provea el operador.

ARTÍCULO 4. CONDICIONES PARA CONTENIDOS DE ALTA DEFINICIÓN - HD.

Los operadores de televisión deberán garantizar la tasa de transmisión apropiada para que los canales anunciados como HD sean visualizados en el receptor del televidente como mínimo con las siguientes condiciones:

- a. La resolución vertical de la componente de vídeo debe ser igual o superior a 720 líneas activas
- b. La relación de aspecto deberá ser 16:9.

Los operadores no podrán reducir la calidad de las señales que los proveedores del contenido les entreguen para su transmisión o retransmisión.

ARTÍCULO 5. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE.

Todos los operadores titulares del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre, tanto privados como públicos, de cubrimiento nacional, regional o local, deberán medir, calcular y reportar al sistema de información COLOMBIA TIC³ lo siguiente:

1. Reporte de Disponibilidad del Servicio QoS1, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 10 y el formato B del ARTÍCULO 13 de la presente resolución.

ARTÍCULO 6. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE HFC ANALÓGICO.

Todos los operadores titulares del servicio de televisión que soporten su servicio en redes cableadas del tipo coaxial o HFC y que presten el servicio al usuario con tecnología analógica deberán medir, calcular y reportar al sistema que la CRC defina para tal fin lo siguiente:

1. Reporte de Disponibilidad del Servicio QoS1, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 10 y el formato B del ARTÍCULO 13 de la presente resolución.
2. Reporte de Calidad de la Transmisión QoS2, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 11 y el formato C del ARTÍCULO 13 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1: Para las redes desplegadas en su totalidad con cable coaxial y que no cuenten con tramos en fibra óptica, les serán aplicables las mismas condiciones que se definen para las redes HFC.

PARÁGRAFO 2: Los operadores titulares del servicio de televisión que soporten su servicio en redes cableadas del tipo coaxial o HFC que presten el servicio al usuario con tecnología analógica y que cuenten con menos de 12500 suscriptores o asociados al inicio de los períodos de reporte a los que hace referencia el artículo 12 de la presente resolución, no estarán

³ <http://www.siest.gov.co/siest/>