



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025711657

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Vie 25/07/2025 4:46 PM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;

ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM



RADICACION DE SALIDA No. 2025523209

Rad. 2025711657

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: TARIFAS COBRADAS POR STARLINK

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025711657, en la cual indica lo siguiente:

« A través de este derecho de petición solicito a ustedes se me informe si el cobro por demanda en Colombia de la empresa STARLINK es un cobro legal y debidamente autorizado ante la legislación colombiana. Adicional, me gustaría informar que el valor oscila a partir de \$1.100.000 (dependiendo de la zona de ubicación) y figura como único pago obligatorio al momento de adquirir el plan RESIDENCIAL de Starlink. Este tipo de montos adicionales no se hacen visibles a los consumidores antes y son valores agregados desconocidos sólo hechos explícitos a la hora de adquirir uno de los planes en mención. »

Inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo

1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación:
https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPCACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

Le informo que dentro de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones, tenemos el indicado en el numeral 2.1.2.1.2 del artículo 2.1.2.1 de la resolución CRC 5050 de 2016, el cual señala que el usuario debe “Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente”.

Así que, cualquier servicio que el proveedor ofrezca a sus usuarios debe ser informado de forma clara, para que el usuario conozca todas las condiciones de lo ofrecido y no tenga sorpresas por cobros que previamente no han sido aceptados e informados.

Así mismo, le informamos que, de acuerdo con el Principio de Libre Elección, en todo momento es el usuario, quien, única y exclusivamente, debe elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio y, en ningún caso, el operador podrá presumir su voluntad o consentimiento.

Frente al tema tarifario inicialmente es de señalar que resulta importante resaltar lo ordenado por el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, el cual establece:

“Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley.

Parágrafo. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas.”

Así, cada usuario cuenta con el derecho a conocer siempre las tarifas de los servicios que consume, los límites anuales a los incrementos a las tarifas y a estar informado previamente a su aplicación de los incrementos que el operado realice dentro de los límites establecidos contractualmente.

Así las cosas, le aclaramos que en el contrato que el usuario ha aceptado se deben indicar claramente

las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación.

Antes de aplicar estos incrementos, el operador debe informarlos al usuario por la misma vía en que recibe la factura y con al menos 5 días hábiles de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no se ajusta a las necesidades o posibilidades del usuario, este puede terminar el contrato, sin embargo, debe pagar las sumas que adeude al operador.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

Tenga en cuenta que, los operadores pueden fijar libremente los precios al usuario y la CRC sólo podrá regular tales precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla en el mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad.

Finalmente, y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, en caso de que un usuario considere que un operador se encuentra en posibles incumplimientos del Régimen protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones puede presentar su reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios en el sector TIC.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), mediante el cual se establece el principio de competencia y la obligación de remitir peticiones a la entidad competente, la presente consulta será trasladada a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Proyectado: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia: Rad. 2025711657

Señores
Superintendencia de Industria Comercio
Mail: contactenos@sic.gov.co

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.