



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Guía práctica para Proveedores del Servicio de **Internet Comunitario Fijo (PSICF)** y sus usuarios/asociados

Basada en la Resolución CRC 7712 de 2025

Condiciones regulatorias diferenciales
explicadas para uso comunitario

Guía divulgativa que no sustituye la normativa vigente

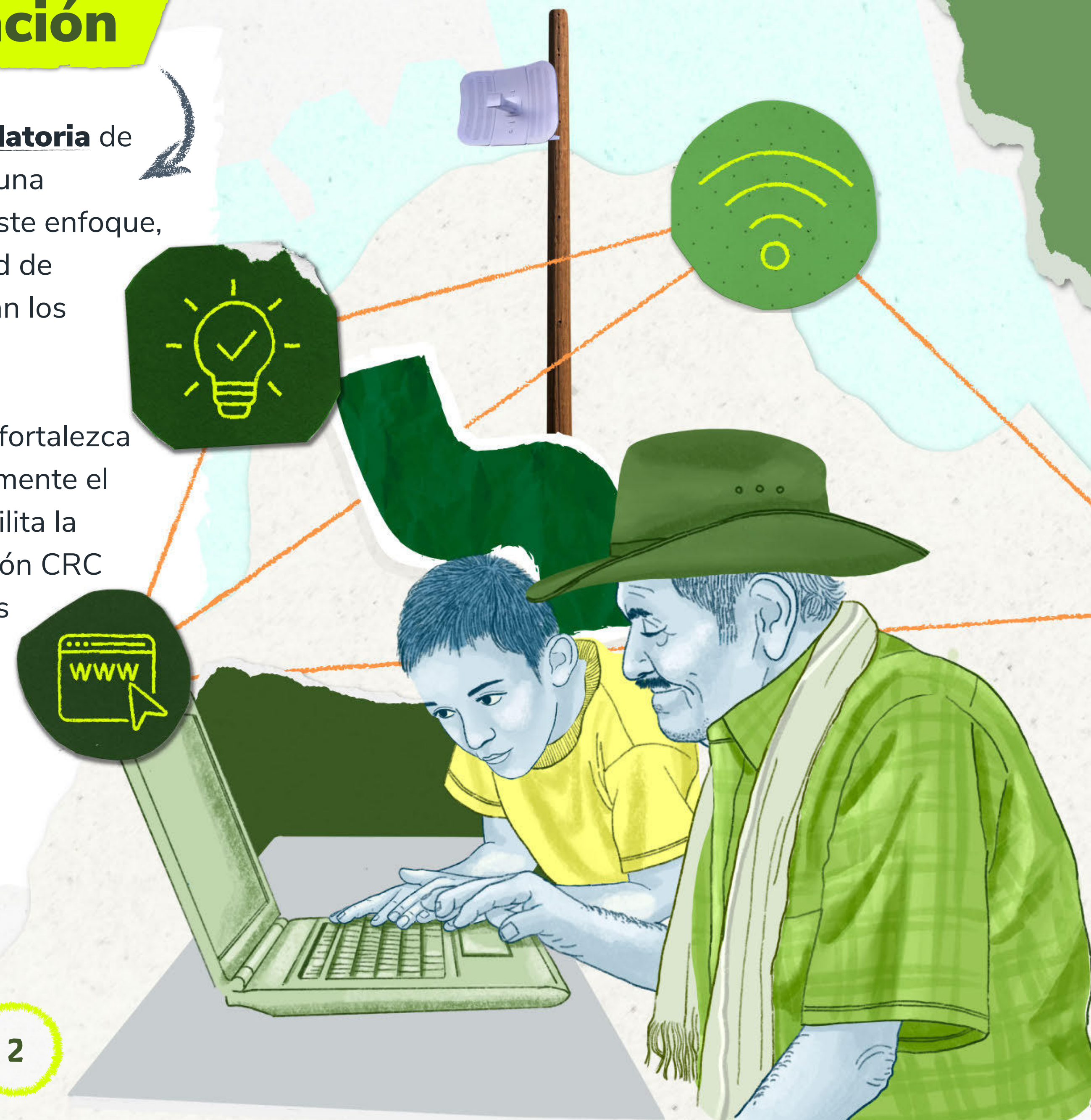


Una mirada pedagógica a la regulación

Esta guía pedagógica hace parte de la estrategia de **Pedagogía Regulatoria** de la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** y constituye una adaptación pedagógica de la Resolución CRC 7712 de 2025. Desde este enfoque, se busca acercar la regulación a los territorios y reconocer la diversidad de contextos sociales, culturales y comunitarios en los que se implementan los proyectos de Internet Comunitario Fijo (ICF).

El propósito es transformar la norma en una herramienta práctica que fortalezca las capacidades locales, promueva la apropiación de los derechos y fomente el uso del Internet como bien social y colectivo. Aunque este material facilita la comprensión y aplicación de las disposiciones regulatorias, la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución CRC 7712 de 2025 son los documentos oficiales y jurídicamente vinculantes.

Esta guía no sustituye la norma: la acompaña pedagógicamente para contribuir a su implementación efectiva y al fortalecimiento del tejido social que impulsa la conectividad en Colombia.



Índice

Esta guía presenta, en lenguaje claro, los elementos esenciales de la [Resolución CRC 7712 de 2025](#) para los **Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)** y sus usuarios/asociados. Su propósito es orientar de forma práctica sobre los requisitos generales para la prestación del servicio, las responsabilidades básicas de cada actor y los criterios que favorecen la calidad, la continuidad y la protección de derechos.

Incluye recomendaciones y herramientas de verificación para facilitar el cumplimiento y la mejora continua. Úsela como referencia rápida para comprender qué exige la norma y cómo implementarla en el día a día.



1 Antes de comenzar...



- Introducción y uso de la guía
- Rol de la CRC y alcances para el Internet Comunitario Fijo (ICF)
- Cómo recorrer esta cartilla
- Hitos normativos del ICF

2 Generalidades del ICF



- ¿Qué es el ICF?
- Actores involucrados en el ICF
- Normas que deben cumplir los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)
- Resolución CRC 7712 de 2025: propósito y alcances
- Formato T.1.10: qué es y cómo reportarlo

Índice

3 Relación entre el PSICF y el PRST o Proveedor Mayorista

- ¿Cómo accede el PSICF al servicio para poder distribuirlo en su comunidad?
- Condiciones mínimas del contrato entre PRST y PSICF
- Desconexión y reconexión de un PRST a un PSICF
- ¿Qué debe recibir el usuario/asociado?
- ¿Qué deben incluir los estatutos del PSICF (o el documento que haga sus veces)?

4 Derechos, deberes e instrumentos de atención al usuario/asociado

- Derechos de los usuarios/asociados
- Obligaciones de los usuarios/asociados
- ¿Qué ocurre si la comunidad organizada no paga a tiempo al Proveedor Mayorista?
- Procedimiento de una PQR

5 Banco de recursos pedagógicos

- Reporte a la CRC: formato T.1.10
- Buenas prácticas de los PSICF
- Siglas y acrónimos utilizados en esta guía

Canales de atención de la CRC





Antes de comenzar...

- 1 Introducción y uso de la guía
- 2 Rol de la CRC y alcances para el Internet Comunitario Fijo (ICF)
- 3 Cómo recorrer esta cartilla
- 4 Hitos normativos del ICF



Introducción y uso de la guía

Esta guía práctica sirve de apoyo a los **Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)** y a sus usuarios/asociados en la comprensión e implementación de las obligaciones previstas en la Resolución CRC 7712 de 2025, emitida por la CRC.

En lenguaje claro, presenta criterios, responsabilidades y orientaciones básicas para la prestación del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF) conforme a la regulación vigente.

¿A quién está dirigida?

- Organizaciones legalmente constituidas que actúan como PSICF (p. ej., Juntas de Acción Comunal, asociaciones, cooperativas, cabildos).
- Equipos técnicos y administrativos responsables de la operación del servicio.
- Usuarios/asociados interesados en conocer sus derechos y deberes.

Este material es divulgativo y no sustituye la normativa. Para efectos de interpretación prevalece la Resolución CRC 7712 de 2025, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, así como otros decretos reglamentarios aplicables.

¿Cómo usar esta guía?

- Lea la guía completa: los criterios generales aplican a PSICF y usuarios/asociados.
- Consulte las secciones según su rol para facilitar la comprensión.
- Si tiene una duda puntual, use el **Índice** para ubicar el módulo asociado a la **Resolución CRC 7712 de 2025**.
- Revise las listas de verificación y pautas integradas como material pedagógico.

Rol de la CRC y alcances para el Internet Comunitario Fijo (ICF)

La **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** es el regulador del sector de comunicaciones en Colombia. En el marco de la prestación del servicio de ICF, la Resolución CRC 7712 de 2025 define reglas operativas para el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y orientaciones para los usuarios/asociados.

Para los **PSICF**, establece, entre otros:

- Condiciones mínimas del contrato con el Proveedor Mayorista.
- Tiempos de respuesta de PQR.
- Reporte de información en [Colombia TIC – HECaa](#).
- Suspensiones/reconexiones por no pago.

Para **usuarios/asociados**, dispone, entre otros:

- Derecho a presentar PQR.
- Derecho a recibir información clara sobre condiciones del servicio, aportes, equipos prestados y datos personales.
- Avisos previos de cortes por no pago del PSICF.

Cómo recorrer esta cartilla



Pedro coordina la operación del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF) y necesita ordenar sus obligaciones. **María** es usuaria/asociada y quiere entender sus derechos y deberes, empezando por cómo debe presentar una PQR. Se encuentran en la sede del barrio y abren la guía para ubicar dónde consultar cada tema que, desde la Resolución CRC 7712 de 2025, necesitan comprender de una manera mucho más práctica.



—Esta cartilla la hizo la CRC para facilitar la comprensión de las obligaciones establecidas en la Resolución. ¿Por dónde arrancamos?

—Por el **Índice**. Ahí vemos qué le compete a usted como Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y a mí como usuaria/asociada; luego seguimos módulo por módulo.

—Perfecto. Yo reviso los mínimos del contrato con el Proveedor Mayorista y el formato T.1.10, que como PSICF debemos presentar a la CRC trimestralmente.

—Yo me enfoco en el proceso para presentar una PQR y en la información relacionada con los derechos y deberes de los usuarios/asociados. Sin embargo, los temas son comunes para ambos, y por eso es importante recorrer toda la cartilla.

—Si algo no queda claro, lo contrastamos con el texto de la Resolución CRC 7712 de 2025. ¿Le parece?

— Listo. Entremos al primer módulo y avancemos paso a paso.

Hitos normativos del ICF

Marco de contexto previo a la Resolución CRC 7712 de 2025.

**Ley 1341
de julio de 2009**

“Reconoce el acceso a las TIC como un derecho. La CRC comienza a regular servicios como el Internet.”

**Ley 1978
de julio de 2019**

“Ordena evaluar medidas especiales para zonas rurales o apartadas.”

**Ley 2108
de julio de 2021**

“Declara el Internet como un servicio esencial.”

**Ley 2294
de mayo de 2023**

“Refuerza la obligación de crear condiciones para que pequeños ISP puedan operar en zonas sin cobertura.”

**Decreto 1079
de junio de 2023**

“Crea oficialmente la figura del **Internet Comunitario Fijo (ICF)** y define quién puede prestarlo.”

**Resolución CRC
7712 de 2025**

Establece condiciones regulatorias diferenciales para la operación del ICF por parte del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (p. ej., PQR, contrato con el Proveedor Mayorista, reporte T.1.10, avisos y reconexión, datos personales, calidad y continuidad).



Cómo leer esta página

Esta línea de tiempo es contextual. Las reglas operativas del ICF se desarrollan en el **Decreto 1079 de 2023** y, para efectos regulatorios del servicio, en la **Resolución CRC 7712 de 2025**. Consulte las páginas siguientes para más detalle.



Con el rol de la CRC ya identificado, a continuación se presenta el detalle de la **Resolución CRC 7712 de 2025**: reglas operativas del Internet Comunitario Fijo (ICF) para el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y orientación para los usuarios/asociados.

Orientaciones para la lectura y la comprensión

- Este material es de carácter divulgativo; el marco normativo aplicable es el presentado en la sección anterior **“Hitos normativos del ICF”**, particularmente, la Ley 1341 de 2009 (modificada por la Ley 1978 de 2019), el Decreto 1079 de 2023 y la Resolución CRC 7712 de 2025.
- La información sirve para ambos referentes: las obligaciones son exigibles al PSICF y los contenidos permiten a los usuarios/asociados conocer y ejercer sus derechos.
- Ante dudas, se debe contrastar siempre con el texto oficial de la Resolución CRC 7712 de 2025.



Consulte el texto completo en:
[Resolución CRC 7712 de 2025](#) de la CRC.

Generalidades del ICF

- 1 ¿Qué es el ICF?
- 2 Actores involucrados en el ICF
- 3 Normas que deben cumplir los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)
- 4 Resolución CRC 7712 de 2025: propósito y alcances
- 5 Formato T.1.10: qué es y cómo reportarlo

¿Qué es el ICF?

El servicio de **Internet Comunitario Fijo (ICF)** es una modalidad que permite a comunidades organizadas prestar el servicio de Internet en zonas donde generalmente la cobertura comercial no ha sido sostenible.

¿Por qué existe esta modalidad de Internet?

Porque muchas zonas rurales no tienen oferta comercial de Internet. El servicio de ICF es una **solución solidaria** y adaptada a la **realidad local**.

María usa el servicio del PSICF en su vereda; quiere saber cómo funciona y cómo presentar una PQR si lo necesita.

Pedro apoya la operación del PSICF y necesita tener claras las reglas que define la CRC en la Resolución CRC 7712 de 2025.



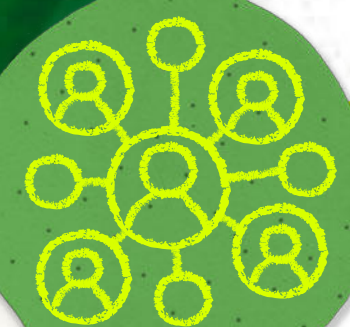
Actores involucrados en el ICF



¿Qué es una Comunidad Organizada de Conectividad (COC)?

Para el caso del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF), se entiende como la persona jurídica de naturaleza pública o privada sin ánimo de lucro, integrada por personas naturales o jurídicas que estén unidas por lazos de vecindad y colaboración, cumpliendo con fines cívicos, cooperativos, solidarios, académicos, ecológicos, educativos, recreativos, culturales o institucionales, y que pueden pertenecer a pueblos, organizaciones, comunidades o grupos étnicos.





¿Quiénes son los asociados?

Son las personas naturales o jurídicas que deciden vincularse voluntariamente a la comunidad para recibir el servicio. Se comprometen a cuidar el servicio, respetar los acuerdos y participar activamente en la comunidad para que el Internet funcione bien para todas y todos.



¿Cómo funciona el ICF?



Una comunidad se organiza legalmente como **Comunidad Organizada de Conectividad (COC)**, y de esta manera se reconoce como **Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)**.



El PSICF compra Internet a un Proveedor Mayorista y lo distribuye a sus usuarios/asociados.



No puede tener más de 3.000 accesos ni ingresos superiores a una microempresa.

La COC agrupa a sus usuarios/asociados. Cuando presta el servicio de Internet en modalidad fija a sus asociados, para efectos de la Resolución CRC 7712 de 2025, se reconoce y actúa como PSICF. En esta cartilla, COC se refiere a la organización y PSICF se refiere a su rol como proveedor.





¿Quiénes son los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)?

PSICF quiere decir **Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo**. Es el nombre que se le da a una Comunidad Organizada de Conectividad que presta el servicio de Internet fijo en su comunidad, especialmente para facilitar la prestación del servicio en regiones donde los modelos comerciales tradicionales no han sido sostenibles.



¿Quién puede ser PSICF?

- Una Junta de Acción Comunal (JAC).
- Una asociación comunitaria sin ánimo de lucro.
- Cualquier organización local que cumpla los requisitos legales establecidos.

¿Quiénes son los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST)?



Proveedor Mayorista que abastece al PSICF.

Son quienes venden el servicio mayorista de Internet al PSICF, y este lo redistribuye a sus usuarios/asociados a través del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF).



Conexión a Internet

El **PRST** es quien provee el acceso a Internet a la comunidad organizada; así es posible tener conexión en hogares, incluso en zonas apartadas.

Normas que deben cumplir los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)

Recuerde:

- 1 Registrarse en el **Registro Único de TIC (RUTIC)**.
- 2 Estar organizado como comunidad sin ánimo de lucro, con estatutos vigentes o documento que haga sus veces y representante legal.
- 3 Adquirir Internet a través de un Proveedor Mayorista que opere en su zona.
- 4 Cumplir el marco normativo del sector TIC.
- 5 Entregar información clara a los usuarios/asociados, atender PQR y garantizar la calidad del servicio.



Además, la comunidad no puede superar 3.000 accesos ni tener ingresos mayores a los de una microempresa.



¿Qué es el **RUTIC (Registro Único TIC)**?



Es el Instrumento público en línea a cargo del **MinTIC** en donde se consolida la información relevante de los proveedores de telecomunicaciones, incluida la inscripción de los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) para ejercer como proveedor de Internet Comunitario Fijo (ICF). En él se registran los datos del proveedor y debe mantenerse actualizado (p. ej., cambios de representante, contacto o cobertura).



¿Qué define el Decreto 1079 de 2023?

Define lineamientos para que una comunidad pueda ofrecer el servicio de ICF sin ánimo de lucro; hace parte del **Decreto Único del Sector TIC (1078 de 2015)** y reconoce a las comunidades como PSICF.

¿Cómo se conectan el Decreto y la Resolución?

- Bajo el marco del Decreto 1079 de 2023, se crea la figura de ICF y se establece que la CRC y el MinTIC deben evaluar la necesidad de establecer regulación para el servicio de ICF. Bajo ese mandato, la CRC expidió la Resolución CRC 7712 de 2025, que establece reglas operativas y de reporte del ICF a la CRC.
- Esta es la razón de por qué el PSICF debe cumplir ambos marcos: presta el servicio de Internet a sus asociados y reporta a la CRC.



Resolución CRC 7712 de 2025: propósito y alcances

La **Resolución CRC 7712 de 2025**, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), establece las condiciones diferenciales para que las comunidades puedan prestar el servicio de forma organizada y en condiciones de calidad, y ayudar con su sostenibilidad.

- Define las condiciones regulatorias reconociendo su carácter comunitario y sin ánimo de lucro.
- Flexibiliza obligaciones regulatorias, con reglas adaptadas a su realidad.
- Establece los requisitos normativos a los que aplica un Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

Importante: El **Decreto 1079 de 2023** es el marco que reconoce a las comunidades organizadas para prestar el servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF) como un PSICF. La **Resolución CRC 7712 de 2025** desarrolla condiciones diferenciales y reglas operativas y de reporte ante la CRC. Por ello, el PSICF debe cumplir ambos marcos: porque presta el servicio a sus usuarios/asociados conforme al Decreto 1079 de 2023 y atiende las obligaciones regulatorias de la Resolución CRC 7712 de 2025 (p. ej., PQR, contrato con Proveedor Mayorista, reporte T.1.10, avisos y reconexión, tratamiento de datos personales, calidad y continuidad).



Consulte los textos completos en:

[Resolución CRC 7712 de 2025 de la CRC](#)

[Decreto 1079 de 2023 del MinTIC](#)



Formato T.1.10: qué es y cómo reportarlo

Para implementar la Resolución CRC 7712 de 2025, la CRC agregó el formato **T.1.10 – Accesos e Ingresos del Servicio de Internet Comunitario Fijo** al régimen de reportes de información. Con este formato, los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) reportan trimestralmente los accesos e ingresos del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF), dentro de los plazos y condiciones definidos.

Nombre del formato

T.1.10 – Accesos e Ingresos del Servicio de Internet Comunitario Fijo.

¿Quién lo diligencia?

Exclusivamente los PSICF. (Los usuarios/asociados no reportan).

Periodicidad

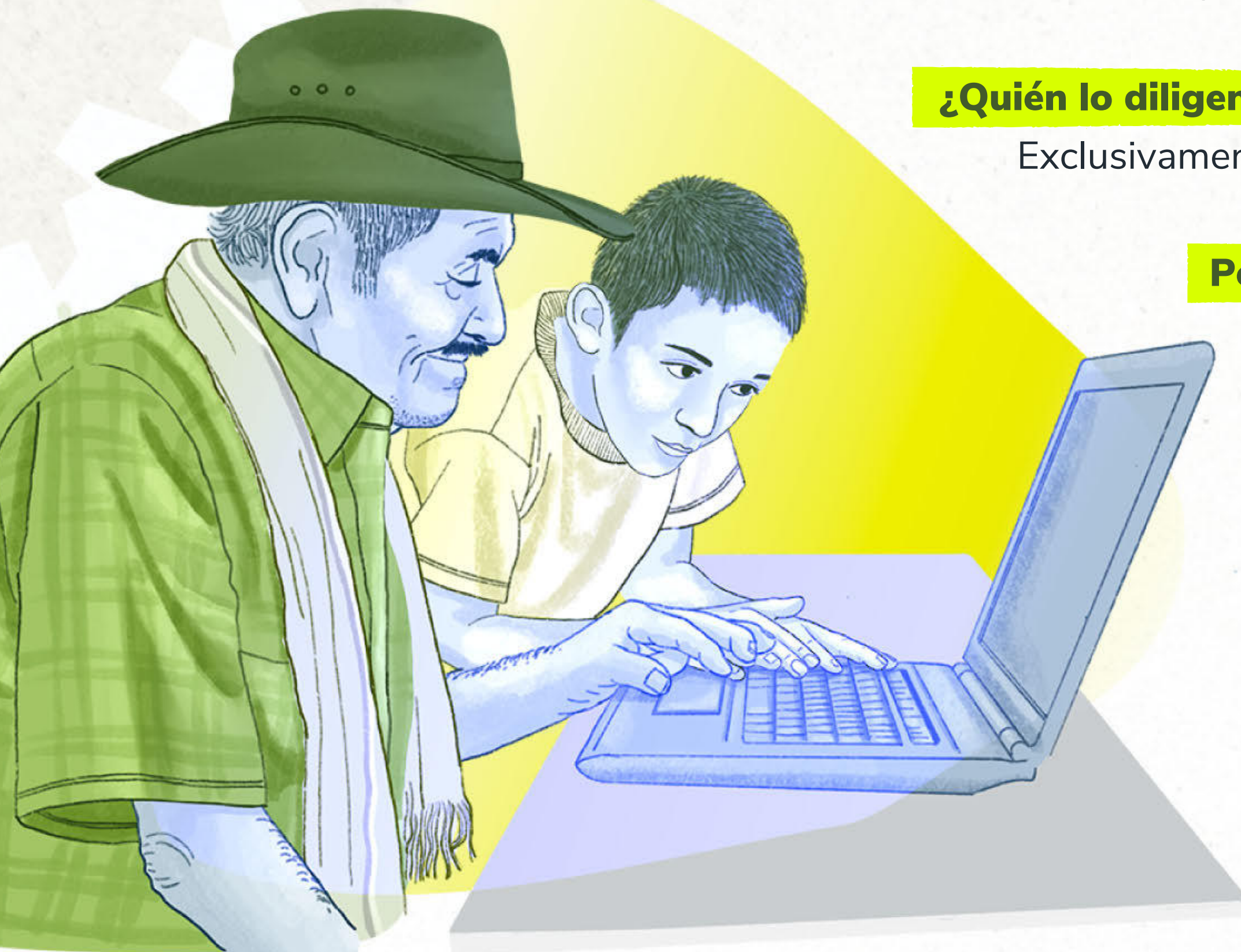
Trimestral.

Plazo para entregar

Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Canal de reporte

Colombia TIC – HECaa (módulo de reportes CRC).



Periodicidad: Trimestral. **Plazo:** Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

El **T.1.10** facilita el reporte de accesos e ingresos de los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), pero no reemplaza otros reportes o trámites que apliquen.

Este formato estandariza la información de accesos e ingresos reportada por los PSICF para fines regulatorios.



Recuerde

Para diligenciar este formato con mayor claridad, al final de esta guía encontrará un material pedagógico donde puede consultar, con imágenes reales de la plataforma **Colombia TIC – HECaa**, el paso a paso para completarlo adecuadamente. También puede descargar el material [aquí](#).

Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 6. Se agrega el formato T.1.10 en la Sección 1 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.



Relación entre el PSICF y el PRST o Proveedor Mayorista

- 1 ¿Cómo accede el PSICF al servicio para poder distribuirlo en su comunidad?
 - 2 Condiciones mínimas del contrato entre PRST y PSICF
 - 3 Desconexión y reconexión de un PRST a un PSICF
 - 4 ¿Qué debe recibir el usuario/asociado?
 - 5 ¿Qué deben incluir los estatutos del PSICF (o el documento que haga sus veces)?
- 

¿Cómo accede el PSICF al servicio para poder distribuirlo en su comunidad?

Para prestar el servicio a sus asociados, esta comunidad no instala su propia conexión, sino que firma un contrato con un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), como un proveedor de servicio de Internet regional o un operador mayorista, que le entrega el acceso a Internet en un punto cercano.

Esa relación debe estar formalizada en un contrato con condiciones claras, que protejan a ambas partes y aseguren un servicio legal, transparente y de calidad para la comunidad.

PRST = Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones o Proveedor Mayorista

Es cualquier empresa que provee el servicio de telecomunicaciones, entre estos, el acceso mayorista a Internet.

Es quien le vende la conectividad al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), para que este la distribuya a nivel local entre sus usuarios/asociados.



Ejemplo práctico

Una JAC en un corregimiento rural se organiza como PSICF y firma contrato con un PRST que entrega el acceso a Internet en un punto de conexión cercano. El contrato fija condiciones claras para proteger a ambas partes y asegurar la prestación del Internet Comunitario Fijo (ICF).

¿Qué es un PRST?

Es un **Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones** que vende conectividad como mayorista al PSICF, en este caso es el **Proveedor Mayorista** del servicio de Internet.

Condiciones mínimas del contrato entre PRST y PSICF

1 Descripción técnica del servicio

Definir velocidades, capacidad, punto de entrega y, si aplica, redundancia.

Ejemplo: “Enlace dedicado, 100 Mbps simétricos, entregado en el punto de entrega de la cabecera, con respaldo por radioenlace”.

2 Plazo de activación

Establecer fecha o plazo máximo para la entrada en operación.

Ejemplo: “El Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) activará el servicio máximo en 10 días hábiles contados desde la firma”.

3 Tarifas claras

Valor, unidad de medida, forma de ajuste y periodicidad de pago.

Ejemplo: “\$*** mensuales por Mbps; ajuste trimestral; facturación mensual”.

4 Facturación y pagos

Plazos, mecanismos y condiciones específicas de pago.

Ejemplo: “El PRST factura los primeros 5 días del mes; el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) paga por transferencia dentro de 10 días hábiles”.

Además de los aspectos económicos, el contrato debe dejar claras las reglas sobre calidad, atención de fallas, protección de datos y aspectos legales.

5 Duración y renovación del contrato

Tiempo de vigencia; si se renueva automáticamente o con aviso previo.

Ejemplo: “Vigencia de 12 meses; renovación automática; preaviso de 30 días para terminar el contrato.”

6 Suspensión y desconexión

Causales de terminación del contrato y deberes ante un corte del servicio.
(Ver Artículo 4.1.9.2)

Ejemplo: “No pago superior a 30 días: el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) notifica con 30 días de anticipación; el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) avisa a sus usuarios/asociados con 15 días de anticipación.”

7 Compromisos de calidad

Indicadores mínimos de disponibilidad y cómo se miden, reportan y verifican.

Ejemplo: “Disponibilidad mayor o igual al 95% por trimestre, medida en el punto de entrega; reporte trimestral.”

8 Atención a fallas

Tiempos de respuesta, canales de atención y horarios disponibles.

Ejemplo: “Soporte por línea telefónica y WhatsApp; respuesta máxima en 48 horas; horario de atención de 8:00 a 18:00.”



9 Protección de datos y confidencialidad

Cumplimiento de normas sobre privacidad; no se exige información innecesaria al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

Ejemplo: “Se solicita solo nombre y contacto del responsable del PSICF; no se piden datos sensibles.”

10 Condiciones adicionales válidas

Técnicas, jurídicas o económicas, siempre que no sean contrarias a la regulación y no dificulten injustificadamente el acceso al servicio.

Ejemplo: “No exigir infraestructura o garantías desproporcionadas ajenas a la realidad del PSICF.”

Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 7. Modifica la Sección 9 del Capítulo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.



Parágrafo – Seguridad de la red

El Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) debe garantizar la seguridad de la red como mínimo hasta el punto de entrega al PSICF.

Ejemplo: “El enlace se entrega en el punto de entrega con controles y cifrado conforme a lo pactado.”

Desconexión y reconexión de un PRST a un PSICF

¿En qué casos un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) puede desconectar a un Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)? Cuando un PSICF no paga a tiempo el servicio mayorista contratado con un PRST por más de un mes, el PRST sí puede desconectarlo.



1. Incumplimiento de pago superior a 1 mes

El PRST puede iniciar el proceso de desconexión si el PSICF no paga durante más de 30 días.



2. Notificación al PSICF (mínimo 30 días antes)

El PRST debe notificar por escrito la fecha exacta de desconexión, con una antelación de al menos 30 días calendario.



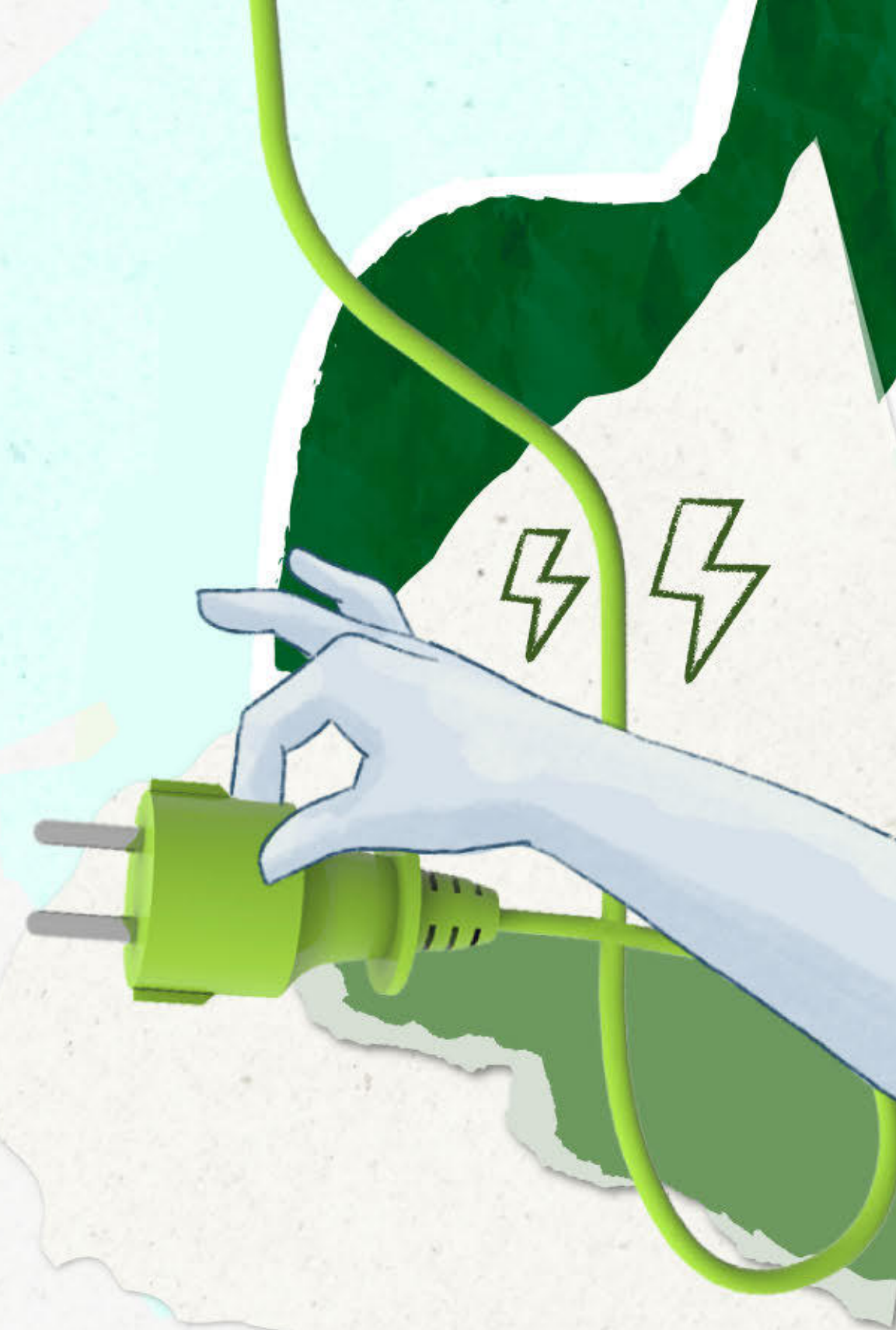
3. Obligación del PSICF con sus usuarios/asociados (mínimo 15 días antes)

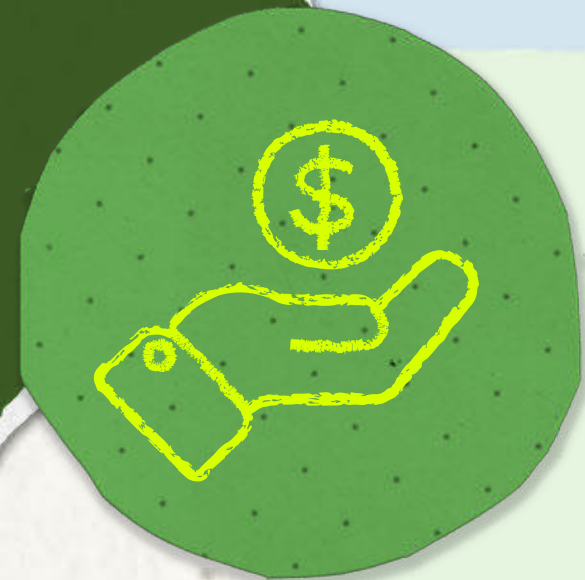
El PSICF debe informar a sus usuarios/asociados la fecha de corte 15 días calendario antes del corte programado.



PASO A PASO

¿Cómo se aplica la desconexión?





4. Si el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) paga antes del corte...

- ✓ El Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) debe suspender la desconexión.
- ✗ No se puede cortar el servicio si la deuda fue saldada a tiempo.



5. Si ya fue desconectado y luego paga...

El PRST deberá reconectar el servicio de inmediato, manteniendo las mismas condiciones contractuales previas a la desconexión.

Cumplir los compromisos de pago garantiza la continuidad del servicio para toda la comunidad.

Recuerde

- La desconexión no es automática: se debe notificar y respetar los plazos.
- El PSICF debe actuar con anticipación para no afectar a su comunidad.
- La reconexión del servicio se efectuará inmediatamente una vez que el PSICF haya realizado el pago de las sumas adeudadas y bajo las condiciones contractuales que estaban vigentes con anterioridad a la desconexión.

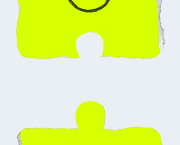
Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 7. Modifica la Sección 9 del Capítulo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Independientemente del proceso de desconexión con el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (**PRST o Proveedor Mayorista**), el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (**PSICF**) mantiene las obligaciones frente a su comunidad: debe informar a sus usuarios/asociados (incluido el aviso previo de 15 días calendario ante cortes programados), mantener activos los canales de atención, gestionar las PQR en máximo 15 días hábiles, transparentar condiciones y cobros, y proteger los datos personales. Estos deberes no se suspenden por situaciones contractuales con el PRST y aplican tanto en operación normal como en suspensión y reconexión.



A continuación, se resumen los **deberes principales del PSICF** conforme a la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7712 de 2025 de la CRC:

El **PSICF** tiene la responsabilidad de garantizar un servicio transparente, accesible y respetuoso con los usuarios/asociados, para ello debe:

-  Brindar información clara, completa y gratuita sobre el servicio.
-  Entregar la factura en formato físico o digital.
-  Tener al menos un canal de atención (teléfono, oficina, red social o página web).
-  Responder las PQR en máximo 15 días hábiles.
-  Proteger los datos personales y la privacidad de los usuarios/asociados.
-  Informar sobre condiciones del servicio, costos adicionales y datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

¿Qué debe recibir el usuario/asociado?



—Al afiliar a alguien, el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) debe entregar toda la información de forma clara y sin costo. Revisemos lo que exige la Resolución CRC 7712 de 2025.

—Sí. Así sabré qué recibir y por dónde comunicarme si tengo dudas o necesito presentar una PQR.

—Cuando una persona se afilia al servicio —o si hay algún cambio—, el **PSICF** debe entregar, ya sea de forma física o electrónica:

- 1) Copia de los estatutos o del documento que haga sus veces.
- 2) Copia del documento de afiliación al servicio.
- 3) Explicación sobre riesgos relacionados con la red y el servicio, mecanismos de seguridad implementados y acciones que deben tomar los usuarios/asociados para protegerse.
- 4) El PSICF debe informar, de forma clara (física o digitalmente):
 - a) Canales de atención disponibles.
 - b) Cualquier valor adicional (p. ej., instalación).
 - c) Condiciones del servicio.
 - d) Dirección, teléfono, correo y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



El **PSICF** puede cumplir con la entrega de los estatutos mediante el documento que la comunidad disponga para tal fin.

¿Qué dice la norma?

La Resolución CRC 7712 de 2025 dispone que los usuarios/asociados tienen derecho a recibir, en todo momento, información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita por parte del PSICF.

Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 3. Modifica la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.



¿Qué debe contener el documento de afiliación?

—Debe contener la información que formaliza la relación entre el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y cada usuario/asociado. La Resolución CRC 7712 de 2025 pide estos datos mínimos:

- Nombre e identificación del PSICF y del usuario/asociado.
- Dirección y teléfono de ambas partes.
- Fecha de afiliación.
- Dirección donde se prestará el servicio.
- Valor de los aportes por concepto del servicio.
- Declaración del usuario/asociado de que acepta los estatutos o el documento que haga sus veces.

Estos datos formalizan la relación entre el **PSICF y el usuario/asociado**.



—Pedro, ¿qué debe incluir exactamente el documento que firmamos cuando nos afiliamos?

Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 3. Modifica la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¿Qué deben incluir los estatutos del PSICF (o el documento que haga sus veces)?



—En este documento quedan claras las reglas internas del servicio comunitario.

—Perfecto. Así todas las personas asociadas quedamos bien informadas.



Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 3. Modifica la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El usuario/asociado tiene derecho a recibir en todo momento información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita sobre:

- 1 Valor y periodicidad de los aportes.
- 2 Derechos y deberes de los usuarios/asociados.
- 3 Condiciones del servicio.
- 4 Reglas para terminar la afiliación.
- 5 Trámite de PQR.
- 6 Canales de atención al usuario/asociado.
- 7 Área de cubrimiento del servicio.
- 8 Condiciones para el traslado del servicio dentro del área.
- 9 Título bajo el cual se entregan los equipos: comodato, compraventa o arrendamiento.

Ambos documentos, tanto los estatutos como el documento de afiliación, son claves para brindar transparencia y respaldo; deben ir firmados por el usuario/asociado y el representante del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

Recuerde: El cumplimiento de estos requisitos es **obligatorio**.



—Hasta aquí entendimos qué es el Internet Comunitario Fijo (ICF), el papel de la CRC y qué información debemos entregar como Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), además de nuestros deberes frente a los usuarios/asociados.



—Y yo, como usuaria/asociada, tengo claro qué debo recibir al afiliarme. Ahora quiero saber por qué canales puedo hacer consultas o presentar una PQR.

—La cartilla trae listas sencillas: cómo informar, qué soportes documentales conservar y otras pautas generales sobre atención, tratamiento de datos personales y seguridad de la red.

—Perfecto. Con esta guía sabremos qué esperar, cómo cumplir las obligaciones del PSICF y cómo ejercer nuestros derechos como usuarios/asociados. Sigamos con los módulos.





Derechos, deberes e instrumentos de atención al usuario/asociado

- 1 Derechos de los usuarios/asociados
- 2 Obligaciones de los usuarios/asociados
- 3 ¿Qué ocurre si la comunidad organizada no paga a tiempo al Proveedor Mayorista?
- 4 Procedimiento de una PQR



Derechos de los usuarios/asociados

Los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) deben garantizar que cada persona vinculada al servicio comunitario tenga acceso pleno a los siguientes **derechos**:

1 Recibir el servicio de forma continua

¿Qué significa? El servicio no debería interrumpirse, salvo causas previstas y notificadas.

Verifíquelo así: Anote fecha y hora de las fallas y repórtelas por los canales de atención.

2 Conocer los aportes antes de afiliarse

¿Qué significa? Deben informarle cuánto y cada cuánto pagará.

Verifíquelo así: Pida que el valor del servicio y la periodicidad del pago queden escritos en el documento de afiliación y/o en los estatutos.

3 Mantener las condiciones pactadas y ser informado si estas cambian

¿Qué significa? No pueden modificar precios o condiciones sin avisarle oportunamente.

Verifíquelo así: Solicite el aviso por escrito (en formato físico o digital) y guárdelo.

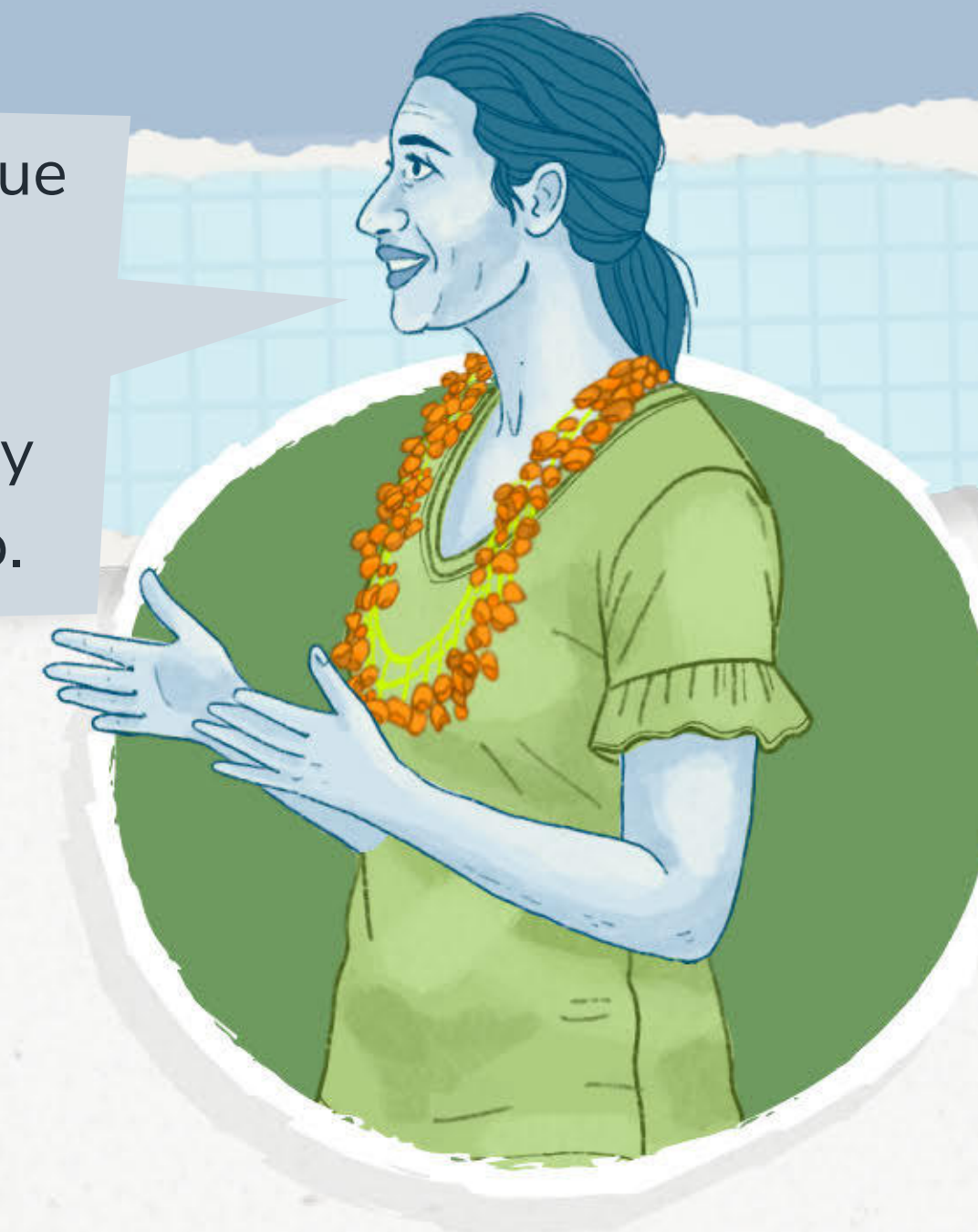
Nota: Este derecho puede garantizarse mediante los estatutos o el documento que haga sus veces.

4 Estar informado sobre sus derechos y las condiciones del servicio

¿Qué significa? Debe recibir, en lenguaje claro, sus derechos y las reglas del servicio.

Verifíquelo así: Pida copia de los estatutos y del documento de afiliación.

— Ahora repasamos los derechos que aplican en el servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF). Tenerlos claros nos ayuda a exigir calidad y a proteger el servicio comunitario.



5 Ser atendido con calidad y prontitud

¿Qué significa? Lo deben atender por canales definidos y dentro de tiempos razonables.

Verifíquelo así: Use los canales oficiales; conserve radicados y respuestas.

6 Presentar PQR sin trabas y recibir respuesta oportuna

¿Qué significa? Puede presentar peticiones, quejas o reclamos y obtener respuesta en máximo 15 días hábiles; si no responden a tiempo, aplica el silencio administrativo positivo.

Verifíquelo así: Exija el número de radicado al presentar su PQR.

7 Recibir comprobante o factura de los aportes

¿Qué significa? Cada pago debe tener un soporte.

Verifíquelo así: Guarde recibos o facturas de todos sus pagos.



8 Conocer quién conforma el órgano directivo de la comunidad

¿Qué significa? Puede saber quiénes deciden y representan al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

Verifíquelo así: Solicite los estatutos o el documento que haga sus veces, las actas de elección o consulte el tablero informativo.

9 Exigir pruebas del cumplimiento normativo del PSICF

¿Qué significa? Puede pedir evidencias de que el PSICF cumple la regulación (p. ej., contrato con el Proveedor Mayorista, reportes requeridos).

Verifíquelo así: Pida la información por los canales de atención y conserve la respuesta.

10 Retirarse del servicio en cualquier momento

¿Qué significa? Puede terminar su vinculación siguiendo el procedimiento definido.

Verifíquelo así: Revise en los estatutos o el documento de afiliación el paso a paso y deje constancia de su solicitud.

11 Protección de datos e inviolabilidad de las comunicaciones

¿Qué significa? Sus datos se tratan conforme a la norma y sus comunicaciones no se interceptan.

Verifíquelo así: Pida la política de tratamiento de datos y los canales para ejercer sus derechos (acceso, actualización, supresión).



Obligaciones de los usuarios/asociados

1 Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)

¿Qué significa? Usted acepta y sigue las reglas del servicio definidas por la comunidad.

Hágalo así: Pida copia de los estatutos (o del documento que haga sus veces), léalos antes de firmar la afiliación y guarde el soporte firmado.

2 No comercializar la señal ni el servicio recibido

¿Qué significa? No puede revender, redistribuir ni prestar el servicio a terceros fuera de su domicilio o uso autorizado.

Hágalo así: Si alguien quiere el servicio, invítelo a afiliarse; no comparta equipos ni contraseñas públicamente.

3 No ceder sus derechos como usuario/asociado

¿Qué significa? Su vinculación es personal (hogar/negocio) y no se transfiere a otra persona sin el procedimiento definido.

Hágalo así: Si se muda, solicite traslado; si ya no usará el servicio, pida el retiro según los pasos del PSICF.



4 Pagar puntualmente los aportes acordados

¿Qué significa? Debe cumplir las fechas y los valores fijados por la comunidad.

Hágalo así: Use los medios de pago definidos y guarde cada recibo o factura.

5 Informar daños o interrupciones y seguir las instrucciones de seguridad

¿Qué significa? Debe reportar fallas y colaborar con las indicaciones técnicas (p. ej.: reinicios, actualización de claves).

Hágalo así: Use el canal de fallas del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), no manipule equipos sin autorización y respete las políticas de seguridad de la red.





Compromisos adicionales de los usuarios/asociados del Internet Comunitario Fijo (ICF)

1 Usar con respeto los canales de atención

¿Qué significa?

Comunicarse de forma cordial y brindando la información completa.

Hágalo así:

Incluya nombre, número de afiliación, dirección y descripción clara del caso.

2 No presentar PQR repetitivas sin causa justificada

¿Qué significa?

Evitar duplicar trámites mientras una PQR está en curso.

Hágalo así: Conserve y use el número de radicado para consultar el estado de la PQR; si surge un hecho nuevo, radique una PQR distinta con la nueva información.

3 Avisar con antelación su intención de retirarse

¿Qué significa? Notificar a tiempo. Esto permite cerrar cuentas y liberar recursos.

Hágalo así: Envíe su solicitud por el canal oficial dentro del plazo indicado y siga el paso a paso.

4 Usar el servicio con responsabilidad, sin afectar a otros

¿Qué significa? No saturar la red, no realizar usos prohibidos ni actividades ilícitas.

Hágalo así: Respete los límites del plan, no conecte equipos no autorizados y cumpla la política de uso aceptable.

5 Devolver los equipos al finalizar la vinculación

¿Qué significa? Regresar en buen estado los equipos entregados (comodato, etc.).

Hágalo así: Coordine la fecha y el lugar de entrega, pida su paz y salvo, y guarde el soporte.

¿Qué ocurre si la comunidad organizada no paga a tiempo al Proveedor Mayorista?

Hay un procedimiento con plazos y avisos. Si el atraso supera 30 días, el **PRST (Proveedor Mayorista)** puede iniciar la desconexión, pero debe notificar al **Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)** con una antelación de 30 días calendario. A su vez, el PSICF debe informar a sus usuarios/asociados con una anticipación de 15 días calendario.

Si el PSICF paga antes de la fecha indicada, no se realiza el corte. Si ya hubo desconexión y se paga, el PRST reconecta de inmediato bajo las mismas condiciones contractuales previas.

¿Qué dice la norma?

El marco de **derechos de los usuarios/asociados** de la Resolución CRC 7712 de 2025 reconoce, entre otros, el derecho a la continuidad del servicio, a información previa y clara sobre condiciones y cambios, a una atención y respuesta oportuna de PQR, a una facturación oportuna y a conocer los estatutos y las condiciones aplicables. Estos derechos se mantienen durante la operación, la suspensión y la reconexión.

—Si la comunidad se atrasa más de un mes en el pago al Proveedor Mayorista, ¿nos pueden cortar el servicio? ¿Y qué pasa si pagamos antes de la fecha de corte?



Procedimiento de una PQR

Medios de atención para PQR en el Internet Comunitario Fijo (ICF)

El Proveedor de Servicios de Internet Comunitario Fijo (PSICF) debe establecer y mantener como mínimo un canal de atención accesible para todos los usuarios/asociados. A través de ese canal se garantiza la recepción y atención oportuna de cualquier PQR. El canal elegido y su horario de funcionamiento deben informarse en el documento de vinculación.

Opciones de canal (el PSICF puede elegir uno o varios)



Oficina física

- Atención accesible para presentar y gestionar PQR.
- Publicar dirección y horario.



Línea telefónica

- Número visible para presentar PQR.
- Publicar horario del canal.



Red social

(p. ej., Facebook o WhatsApp)

- Perfil oficial para recibir PQR.
- Indicar claramente el horario.



Página web

- Formulario o buzón para PQR.
- Indicar la dirección del sitio y el horario del canal.

El PSICF puede usar un medio o combinar varios, siempre que el canal oficial sea accesible y permita recibir y atender oportunamente cualquier PQR.

El canal oficial y su horario se deben informar en el documento de vinculación.

Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 3. Modifica la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.



¿Cómo se presenta una PQR en el Internet Comunitario Fijo (ICF)?

—Es simple, se deben seguir estas indicaciones:

Presentación de la PQR

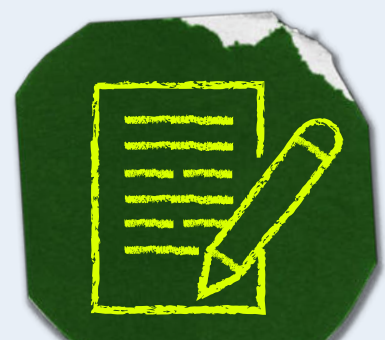
- Todo usuario/asociado puede presentar una PQR ante la comunidad organizada o ante el PSICF, a través del canal de atención definido.
- No se requiere abogado, presentación personal ni documentos autenticados.
- El usuario/asociado puede autorizar a otra persona para presentarla en su nombre.

—Pedro, ¿cómo se presenta una PQR ante el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)?



Base normativa: Resolución CRC 7712 de 2025, Artículo 3. Modifica la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Presentación de la PQR



Si es **verbal**,
basta con indicar:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Motivo de la solicitud



Si es **escrita**,
debe contener:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Dirección de notificación
- Correo electrónico (si lo tiene)
- Motivo de la solicitud

Radicado de la PQR

Al presentarla, la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) debe asignar un número de radicado. Ese número identifica todo el trámite y permite hacerle seguimiento.



Nota

Si la PQR se presenta por el canal telefónico o por red social, el PSICF confirma el radicado por el mismo medio que informó el usuario/asociado.

¿Qué pasa después de presentar una PQR?



—Viene la etapa de respuesta; hay plazos establecidos y un derecho si no contestan a tiempo.

Respuesta a la PQR

El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) debe responder a la PQR dentro de los quince **(15) días hábiles** siguientes a su presentación. Si necesita practicar pruebas, debe informarlo al usuario/asociado y explicar las razones; en ese caso, contará con quince (15) días hábiles adicionales para responder.

¿Y si no hay respuesta? — Silencio administrativo positivo.

Si no hay respuesta en el plazo máximo, se entiende que la PQR se resolvió a favor del usuario/asociado (silencio administrativo positivo). En ese evento, el PSICF debe hacer efectivo lo solicitado dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes; el usuario/asociado puede exigir su cumplimiento de inmediato.

—Pedro, ¿y después de presentar la PQR, qué ocurre?

Conozcamos los tiempos y derechos en esta parte del proceso.



Consejo

Conserve el número de radicado y el medio por el que presentó la PQR para hacer seguimiento.

¿Cómo se realiza el seguimiento de la PQR?



—Pedro, ¿cómo consultamos el estado de nuestra PQR?

—Con el número de radicado pueden pedir el estado de la PQR por cualquier canal de atención.

Seguimiento de la PQR

El usuario/asociado tiene derecho a consultar, en cualquier momento, el trámite en que se encuentra su PQR a través de cualquiera de los medios de atención del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF): oficina física, línea telefónica, página web o red social. Para ello debe suministrar el número de radicado asignado al momento de la presentación.

El PSICF debe mantener este seguimiento activo y accesible, garantizando el derecho del usuario/asociado a la información.



Conserve el número de radicado (foto o constancia). Esto facilita el seguimiento.

¿Qué información debe contener la respuesta de la PQR?

—Pedro, ¿qué información debe tener la respuesta cuando el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) decida sobre una PQR?

La decisión debe incluir, como mínimo:

- **Hechos:** resumen breve de lo ocurrido y de lo que se solicitó.
- **Verificación:** qué hizo el PSICF para revisar el caso (consultas, pruebas, visitas, etc.).
- **Fundamentos:** por qué se decidió así, con las razones jurídicas, técnicas o económicas.

¿Cómo se notifica la decisión?

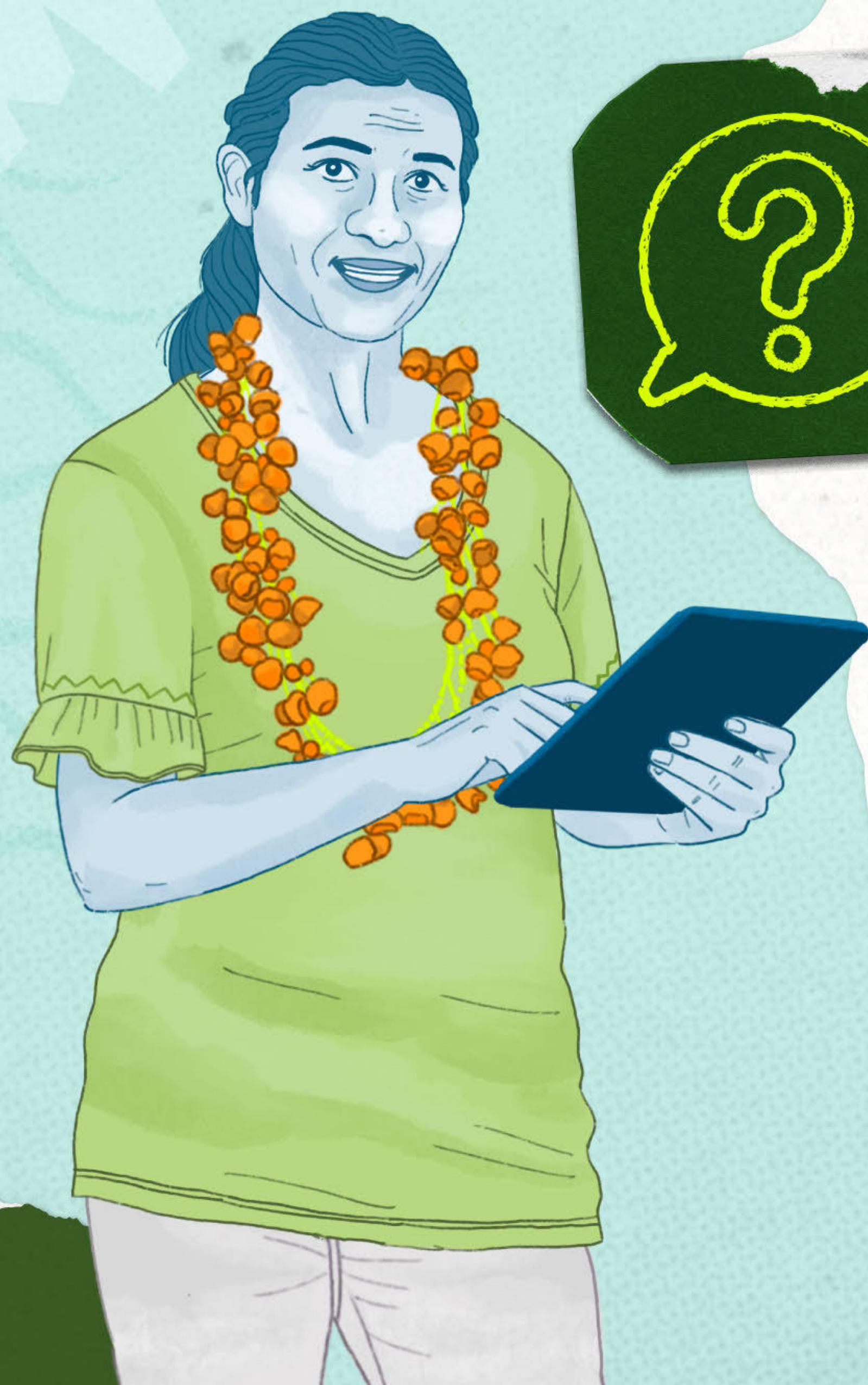
Se envía por el mismo canal en que se presentó la PQR, salvo que el usuario/asociado haya pedido otro medio.



Conserve el expediente: radicados, pruebas, comunicaciones y decisión final.

¿Qué dice la norma?

Según el Artículo 3 de la **Resolución CRC 7712 de 2025**, la decisión sobre una PQR debe contener los tres elementos anteriores y notificarse por el mismo medio de radicación, salvo solicitud distinta del usuario/asociado.



¿Hay una inquietud, queja o solicitud relacionada con los servicios comunitarios?

A continuación, se explicará cómo presentar una PQR en caso de tener alguna dificultad con los servicios comunitarios, o si se desea hacer una petición o reclamación.



¡Sin complicaciones! El trámite es gratuito, accesible y está garantizado por la norma.



PQR significa peticiones, quejas y reclamos. También puede presentarse una solicitud para consultar, corregir o actualizar información relacionada con el servicio.

Paso a paso para presentar una PQR

El usuario/asociado tiene derecho a consultar el estado de su PQR en cualquier momento. Para ello, puede utilizar cualquier canal de atención disponible, presentando el número de radicado asignado al momento de presentar la solicitud.

1 Elija cómo va a presentar la PQR

Puede hacerlo de forma:

- **Verbal:** Diga su nombre completo, número de identificación y el motivo de su solicitud.
- **Escrita:** Incluya su nombre completo, identificación, dirección de notificación, correo electrónico (si tiene) y motivo de la solicitud.
- *No necesita abogado ni autenticación. También puede autorizar a otra persona para presentarla.*

2 Reciba el número de radicado

- Una vez presentada, se le asignará un número de radicado.
- Ese número permite hacer seguimiento y consultar el estado de la PQR.

3 Espere la respuesta

- El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) o comunidad organizada tiene hasta 15 días hábiles para responder.
- Si el PSICF requiere verificación adicional, debe explicar las razones y contará con 15 días hábiles adicionales.
- Si no hay respuesta en ese tiempo, aplica el silencio administrativo positivo: se entiende que la solicitud fue aceptada.
- En este caso, la comunidad debe cumplir lo solicitado en máximo 72 horas, o de forma inmediata si así se solicita.



4 Si no le responden a tiempo...

- Aplica el silencio administrativo positivo.
- Si no le responden en el plazo, se entiende que aceptan la solicitud y deben cumplirla en máximo 72 horas.

5 Consulte el estado de su PQR

- Línea telefónica.
- Oficina.
- Correo electrónico.
- Solo necesita el número de radicado asignado.

6 ¿Qué debe incluir la respuesta que recibe?

- Un resumen de los hechos.
- Las acciones realizadas para investigar.
- Las razones jurídicas, técnicas o económicas de la decisión.
- Le deben responder por el mismo medio en que presentó la PQR, salvo que indique otro.

Así de fácil es ejercer su derecho como usuario/asociado de un servicio comunitario



Banco de recursos pedagógicos



Guías rápidas para el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y para los usuarios/asociados

¿Qué encontrará aquí?

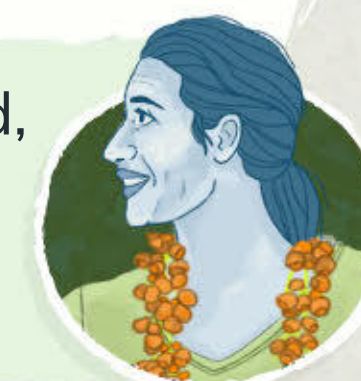
- 1 Orientaciones para que el PSICF reporte el T.1.10 sin problemas.
- 2 Buenas prácticas para una conectividad comunitaria de calidad.
- 3 Siglas y acrónimos utilizados en esta guía.



—Con estas guías rápidas, el PSICF cumple a tiempo y con soporte. Arranquemos por el T.1.10.



—Entiendo que ser PSICF es una gran responsabilidad, por eso es importante conocer las buenas prácticas que ayudan a conservar la calidad del servicio.



Este material es divulgativo. La norma aplicable es la Resolución CRC 7712 de 2025 y la Resolución CRC 5050 de 2016.

Reporte a la CRC: formato T.1.10

—Si usted es el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), esta ficha le muestra en minutos lo clave del formato T.1.10. Recuerde que en la miniguía anexa a la **Caja de herramientas** encontrará el paso a paso con capturas de pantalla de HECaa, listas de chequeo y recomendaciones para evitar errores.

¿Qué es el formato T.1.10?

Es el reporte trimestral que debe presentar el **PSICF** en [Colombia TIC – HECaa](#) con la cantidad de accesos y los ingresos del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF). Al enviarlo, el sistema genera constancia y número de radicado.

Colombia TIC – HECaa (módulo de reportes CRC).



¿Para qué sirve?

- 1 Cumplimiento normativo.
- 2 Transparencia con la comunidad.
- 3 Seguimiento de la operación (accesos/ingresos).
- 4 Evitar sanciones por no reportar o hacerlo fuera de tiempo.





Apartados del formato

- 1 Datos del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y periodo (trimestre) a reportar.
- 2 Accesos (los que están funcionando, suspendidos temporalmente y de uso propio/interno del PSICF).
- 3 Ingresos generados por el servicio en el trimestre.
- 4 Municipio y código del centro poblado o vereda.
- 5 Tecnología usada (p. ej., wifi, fibra, etc.).
- 6 NIT del Proveedor Mayorista en su zona.
- 7 Validación y envío.
- 8 Constancia/radicado.

Recomendaciones generales

- Asigne un responsable de reportes y soportes.
- Mantenga los documentos al día (estatutos o equivalente, afiliaciones, contratos, reportes).
- Comuníquese con su Proveedor Mayorista para asegurar datos consistentes (NIT, tecnología, punto de entrega).
- Promueva el uso responsable: esto ayuda a la continuidad y a que los números de accesos/ingresos sean coherentes.
- No olvide el reporte obligatorio: cada trimestre, dentro de los 45 días después del cierre.
- Incluya todos los datos del apartado (accesos, ingresos, municipio y código del centro poblado/vereda, tecnología, NIT del mayorista).
- Cruce accesos e ingresos antes de enviar.
- Guarde la constancia/radicado y el archivo de soportes por trimestre.
- Descargue la [Miniguía T.1.10 \(PDF\)](#), y cuando reporte conserve siempre la constancia/radicado del envío.

Buenas prácticas de los PSICF

Ser **Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)** es una gran responsabilidad. Estos errores pueden poner en riesgo la continuidad del servicio o generar sanciones. Aquí se sugiere cómo prevenirlos.

1



No contar con un punto/canal de atención para usuarios/asociados

Problema: Sin un canal definido no hay recepción formal de PQR, número de radicado ni seguimiento; el PSICF queda expuesto a incumplimientos y pérdida de confianza.

Solución: Defina y comunique al menos un punto y canales de atención (oficina, teléfono, correo o WhatsApp). Genere siempre número de radicado y acuse de recibo —incluso si la solicitud es verbal—, lleve una bitácora y asigne un responsable. Responda en **máximo 15 días hábiles**; si no lo hace, **opera el silencio administrativo positivo**.

2



No entregar copia de los estatutos ni el documento de afiliación

Problema: Los usuarios/asociados quedan sin respaldo legal ni claridad sobre sus derechos y deberes.

Solución: Entregue siempre una copia de los estatutos, el documento de afiliación y la información sobre riesgos de la red al momento del ingreso.





3



No tener copia del contrato con el Proveedor Mayorista (PRST)

Problema: Si hay fallas o desconexiones, no tendrá pleno conocimiento de cómo exigir lo pactado.

Solución: Solicite por escrito una copia del contrato y revíselo con la comunidad para que todos conozcan sus derechos.

4



No hacer el reporte trimestral con el formato T.1.10

Problema: Su red puede quedar fuera del marco legal y expuesta a sanciones.

Solución: Lleve un calendario de reportes y asigne una persona responsable. El plazo máximo para presentarlo es 45 días después de cada trimestre.

5



No mantener actualizado el Registro Único TIC (RUTIC)

Problema: El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) puede quedar inactivo o no reconocido legalmente.

Solución: Revise su estado en la página del MinTIC y actualícelo si cambian los estatutos, el representante o los datos de contacto.

Prevenir es más fácil que corregir.

Verifique punto por punto lo que le corresponde como PSICF.
Cumplir la norma garantiza una conectividad de calidad y protegida para su comunidad.

Siglas y acrónimos utilizados en esta guía



Siglas y acrónimos técnicos e institucionales

- **CRC** — Comisión de Regulación de Comunicaciones. Regulador sectorial citado en toda la guía.
- **TIC** — Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco general del sector.
- **MinTIC** — Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Autoridad del sector (mencionado como referente).
- **SIC** — Superintendencia de Industria y Comercio. Referente de datos de contacto/atención al ciudadano.

Modelos comunitarios y figuras del servicio

- **COC** — Comunidades Organizadas de Conectividad
- **ICF** — Internet Comunitario Fijo. El servicio prestado por la comunidad.
- **PSICF** — Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo. Sujeto regulado.
- **PRST** — Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. Actúa como **Proveedor Mayorista** del PSICF.
- **ISP** — Internet Service Provider (Proveedor de Servicios de Internet). En el documento, se usa como PRST/Proveedor Mayorista.

Atención al usuario/asociado

- **PQR** — Peticiones, Quejas y Reclamos. Mecanismo de atención y respuesta.

Plataformas y registros

- **RUTIC** — Registro Único TIC. Registro/gestión para agentes del sector.
- **HECaa** — Módulo de reportes de la CRC en **Colombia TIC** (plataforma). (Usar como “Colombia TIC – HECaa, módulo de reportes CRC”).
- **JAC** — Junta de Acción Comunal. Figura organizativa usada en ejemplos prácticos.

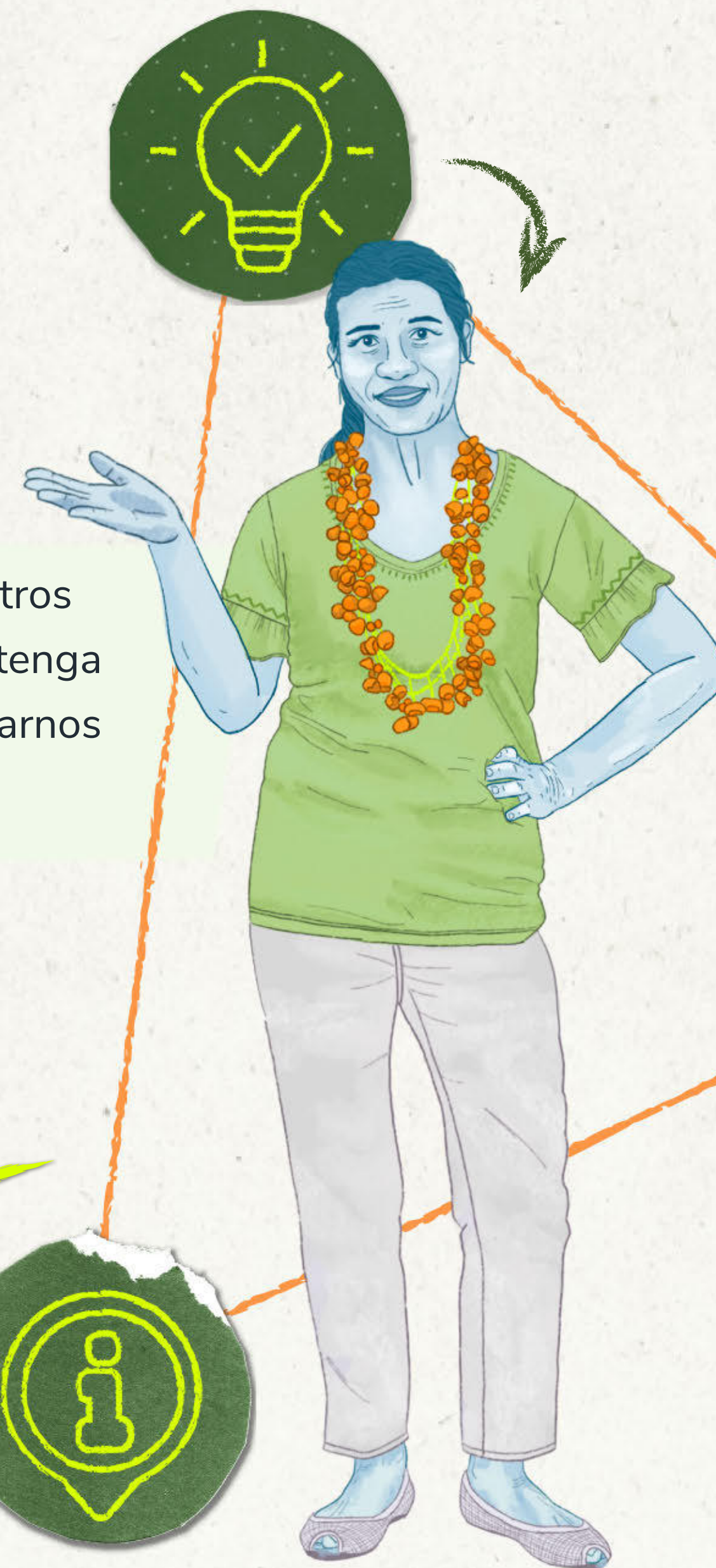


— María, ya recorrimos esta cartilla sobre la Resolución CRC 7712 de 2025. Gracias a eso sabemos que ser proveedor del servicio de **Internet Comunitario Fijo (ICF)** implica grandes responsabilidades, pero también confirma que el esfuerzo permite llevar conectividad a lugares donde antes no había acceso.

— Así es, Pedro. Gracias a esta cartilla comprendemos mejor nuestros derechos y deberes para que el servicio funcione bien y se mantenga en el tiempo. Ser parte de la comunidad también implica informarnos y responder para fortalecer nuestro servicio de Internet.

— Excelente, María. Estar informados es el primer paso, así aseguramos una conectividad conforme a la norma y de calidad para la comunidad.

¡Hasta pronto!



Canales de atención de la CRC



Correo

atencioncliente@crcom.gov.co



Página web

www.crcom.gov.co



Línea gratuita nacional

01-8000-919278



Atención al público

Calle 59 a bis # 5 - 53

Edificio Link Siete Sesenta P9 Bogotá, Colombia.

Esta guía resume los aspectos esenciales de la **Resolución CRC 7712 de 2025** para el Internet Comunitario Fijo (ICF). Su propósito es pedagógico y no sustituye la norma. En caso de alguna diferencia, prevalece el texto oficial. Para requisitos, procedimientos y plazos vigentes, consulte la Resolución CRC 7712 de 2025 y la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada) en www.crcom.gov.co.

Este documento ha sido elaborado por la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** con fines institucionales y pedagógicos, para su uso en distintos espacios de orientación y formación. Agradecemos que, en caso de ser citado o reproducido, se reconozca su autoría y se conserve el sentido original del texto.

