

ABC de la Resolución CRC 7712 de 2025

Guía para Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSCIF)

El 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.

Esta guía presenta los elementos clave de la Resolución CRC 7712 de 2025, en un lenguaje sencillo y pedagógico.

¿Cómo funciona el ICF?

Comunidad organizada

Contrata Internet con un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST)

Distribuye a usuarios/asociados

Resolución CRC 7712 de 2025

Esta resolución establece condiciones diferenciales para que las comunidades presten el servicio de ICF. Define reglas en materia de: contrato con el Proveedor Mayorista, reporte de información T.1.10, atención de PQR, avisos de suspensión y reconexión, protección de datos y continuidad del servicio.

Requisitos para constituirse como PSICF:

- Estar inscrito en el RUTIC.
- Ser una organización sin ánimo de lucro con estatutos vigentes y representante legal.
- Contratar Internet con un Proveedor Mayorista.
- Cumplir el marco normativo TIC.
- Entregar información clara, atender PQR en los tiempos establecidos y garantizar la calidad del servicio.

No superar **3.000 accesos** ni tener ingresos **mayores** a los de una microempresa.

[illegible][illegible]

Esas relaciones deben estar formalizadas en un contrato con condiciones claras. Debe incluir: descripción del servicio, plazo de activación, tarifas y condiciones de pago, duración y renovación, causales de suspensión y desconexión, compromisos de calidad, tiempos de atención de fallas, protección de datos y confidencialidad. El **PRST** debe garantizar la seguridad de la red hasta el punto de entrega.

Procedimiento de desconexión y reconexión

Cuando el PSICF incumple el pago al Proveedor Mayorista por más de 30 días, se activa un procedimiento formal:

- 1 El PRST notifica con mínimo 30 días.
- 2 El PSICF informa a los usuarios/asociados 15 días antes de la desconexión.
- 3 Si paga antes de la fecha de corte, no se desconecta.
- 4 Si ya fue desconectado y paga, el PRST reconecta de inmediato bajo las mismas condiciones.

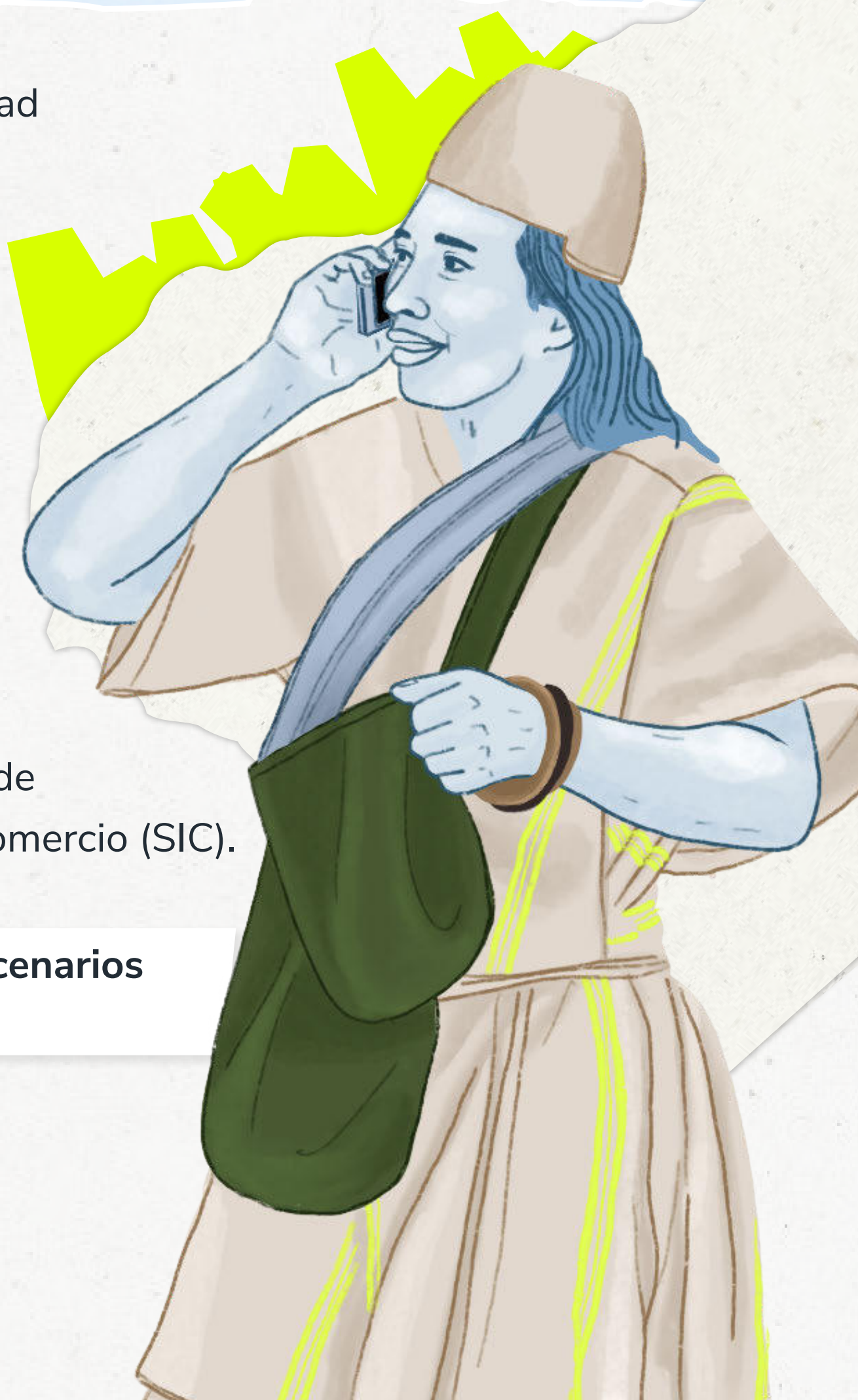
Durante todo este proceso, el **PSICF** mantiene sus deberes frente a la comunidad.

Deberes del PSICF frente a la comunidad

El **PSICF** tiene deberes que aseguran que la comunidad reciba un servicio confiable y transparente:

- Brindar información clara, completa y gratuita.
- Entregar factura física o digital.
- Disponer de al menos un canal de atención.
- Responder las PQR en máximo 15 días hábiles.
- Proteger los datos personales y la privacidad.
- Informar condiciones, costos adicionales y datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Estos deberes se mantienen incluso en escenarios de suspensión o reconexión.



Documentos clave en la afiliación

Al formalizar la vinculación, el **PSICF** debe entregar al usuario/asociado:



- Estatutos, o documento que haga sus veces, que contenga al menos estos aspectos: valor de los aportes, derechos y deberes, condiciones del servicio, reglas para terminar la afiliación, procedimiento para presentar PQR, canales de atención, área de cobertura, condiciones de traslado y tipo de contrato de equipos.
- Documento de afiliación con datos completos del usuario/asociado y del PSICF, dirección, teléfonos, fecha, lugar del servicio y aceptación de los estatutos.
- Información sobre riesgos de la red, canales de atención disponibles, costos adicionales, condiciones del servicio y contacto de la SIC.

Etapas del trámite de PQR

El trámite de **Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)** consta de:

- 1 Canal oficial de atención, informado en el documento de afiliación.
- 2 Radicado obligatorio en toda PQR (sean verbales o escritas).
- 3 Respuesta en máximo 15 días hábiles (más otros 15 si se requieren pruebas).
- 4 Silencio administrativo positivo: si no hay respuesta, se concede lo solicitado y debe cumplirse en 72 horas.
- 5 Seguimiento en cualquier canal.
- 6 La respuesta debe contener hechos, verificación y fundamentos.



Reporte T.1.10 a la CRC

El reporte **T.1.10** es una de las principales obligaciones de los PSICF con la CRC. Debe presentarse:

- De manera trimestral.
- Dentro de los 45 días siguientes al cierre del trimestre.
- Únicamente por el PSICF a través de la plataforma [Colombia TIC-HECaa](#).

Incluye:

- ✓ Accesos
- ✓ Ingresos
- ✓ Municipio/código
- ✓ Tecnología
- ✓ NIT del mayorista

Al presentar el reporte, se genera constancia y radicado. Su propósito es la transparencia y el seguimiento de la operación; diligenciarlo le evitará sanciones.



Buenas prácticas para la gestión del servicio



Promover el uso responsable en la comunidad.

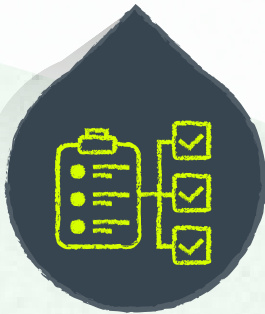


Se recomienda:

Guardar constancias.



Cruzar accesos e ingresos antes de reportar.



Asignar un responsable de los reportes.



Mantener documentos al día.



Coordinar con el Proveedor Mayorista.



Esta infografía es un material pedagógico de orientación. En caso de diferencias, prevalece lo dispuesto en la Resolución CRC 7712 de 2025 y la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada).

Canales de atención de la CRC



Correo electrónico

atencioncliente@crcom.gov.co



Página web

www.crcom.gov.co



Línea gratuita nacional

01-8000-919278



Atención presencial en Bogotá

Calle 59 A bis # 5-53
Edificio Link Siete Sesenta, piso 9



Esta información le permitirá comprender mejor la infografía:



MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Entidad del Gobierno Nacional encargada de diseñar políticas TIC.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio. Autoridad que vigila la protección de datos personales y defiende los derechos de los consumidores.

COC: Comunidad Organizada de Conectividad. Grupo de personas que se asocia legalmente para prestar el servicio de Internet Comunitario Fijo.

ICF: Internet Comunitario Fijo. Modalidad de prestación del servicio de Internet por comunidades organizadas sin ánimo de lucro.

PSICF: Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo. Comunidad organizada que presta directamente el servicio de Internet Comunitario Fijo.

PRST: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. Operador mayorista que entrega la capacidad de Internet al PSICF.

PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos. Mecanismo formal que tienen los usuarios/asociados para ejercer sus derechos frente al PSICF.

RUTIC: Registro Único de TIC. Base de datos en la que deben inscribirse los prestadores de servicios TIC, incluidos los PSICF.

HECaa: Herramienta de Cargue y Actualización de Archivos. Plataforma digital del MinTIC utilizada para presentar reportes, como el T.1.10 de la CRC.



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA