

ABC del Internet Comunitario Fijo (ICF)

Guía para **usuarios/asociados**



Internet Comunitario Fijo (ICF)

Es una modalidad en la que una comunidad organizada sin ánimo de lucro adquiere capacidad de Internet de un Proveedor Mayorista y la distribuye a sus usuarios/asociados. Estas comunidades, llamadas **COC**, están conformadas legalmente y permiten a sus miembros afiliarse, participar en las decisiones y aportar a la sostenibilidad del servicio.



Según la regulación, un Proveedor de Servicio de Internet Comunitario Fijo (**PSICF**) no puede superar 3.000 accesos ni tener ingresos mayores a los de una microempresa.

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 a la CRC, atención de **PQR**, avisos de suspensión y reconexión, protección de datos y condiciones del servicio.

Estatutos de la comunidad

Los **estatutos**, o el documento que haga sus veces, definen las reglas de **funcionamiento** de la comunidad. Deben incluir, como mínimo:

- Valor y periodicidad de los aportes.
- Derechos y deberes de los usuarios/asociados.
- Condiciones del servicio.
- Procedimiento para presentar PQR.
- Canales de atención.
- Área de cobertura.
- Condiciones para trasladar el servicio.
- Tipo de contrato de equipos (comodato, compraventa o arrendamiento).



Canales de atención al usuario/asociado

Todo PSICF debe contar con al menos un **canal accesible** (oficina, línea telefónica, página web o red social). Este canal debe permitir presentar y consultar **PQR**, y debe estar claramente informado en el documento de afiliación.

Derechos de los usuarios/asociados

Los usuarios/asociados de un **PSICF** tienen derecho a:

- 1 Ser tratados con respeto y recibir atención de calidad.
- 2 Contar con información clara, veraz, gratuita y oportuna.
- 3 Recibir un servicio de Internet continuo.
- 4 Ser informados sobre cambios en las condiciones o tarifas.
- 5 Recibir factura de los aportes.
- 6 Conocer a los integrantes del órgano directivo de la comunidad.
- 7 Presentar PQR y recibir respuesta en los plazos definidos.
- 8 Tener garantizada la protección de datos personales.
- 9 Participar en las decisiones de la comunidad.
- 10 Ser informados de la desconexión con mínimo 15 días de anticipación.
- 11 Solicitar el retiro del servicio en cualquier momento.
- 12 Contactar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Obligaciones de los usuarios/asociados

Además de derechos, los usuarios/asociados tienen **obligaciones** que fortalecen el servicio comunitario:

- Cumplir los estatutos de la comunidad.
- Pagar los aportes a tiempo.
- No revender ni ceder el servicio.
- Avisar sobre el retiro del servicio.
- Reportar fallas oportunamente.
- Usar el Internet de manera responsable.
- Respetar los canales de atención.
- No duplicar PQR sin justificación.
- Devolver los equipos al terminar la vinculación.
- Participar en las decisiones de la comunidad.



Documentos que se entregan en la afiliación

Al momento de **vincularse**, el usuario/asociado debe recibir:

- Copia de los estatutos.
- Documento de afiliación firmado con datos completos.
- Información sobre riesgos de la red y posibles fallas.
- Canales de atención disponibles.
- Costos adicionales (instalación, reconexión, etc.).
- Condiciones del servicio.
- Datos de contacto de la SIC.



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 Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) notifica con mínimo 30 días de anticipación.
- 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.

Etapas del trámite de PQR

Presentar una **Petición, Queja o Reclamo (PQR)** es un derecho de los usuarios/asociados. El trámite consta de:

- 1 Canal oficial de atención (oficina, línea telefónica, página web o red social) informado en el documento de afiliación.
- 2 Radicado obligatorio en toda PQR.
- 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 en 72 horas.
- 5 Seguimiento en cualquier canal con el número de radicado.
- 6 Un tercero autorizado también puede presentar la PQR.





El servicio de ICF es **solidario** y **sin ánimo de lucro**. Está regulado por la CRC mediante la Resolución CRC 7712 de 2025.

La conectividad es un derecho, pero también una **responsabilidad compartida** entre comunidad, PSICF y usuarios/asociados. Esta infografía es un material pedagógico de orientación y no sustituye la norma.



Canales de atención de la Comisión de Regulación de Comunicaciones



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.



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA