



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# Conectividad con sentido comunitario: guía sobre el servicio de **Internet Comunitario Fijo (ICF)**

Basada en la Resolución CRC 7712 de 2025





# La CRC y su rol en el Internet Comunitario Fijo (ICF)



## 1 ¿Qué es la CRC?

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es el ente regulador del sector de las comunicaciones en Colombia. Define reglas operativas y orientaciones para los usuarios/asociados.



## 2 ¿Cómo regula a los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)?

Los regula a través de la Resolución CRC 7712 de 2025.



## 3 ¿Qué establece para los usuarios/asociados?

- Derecho a presentar PQR.
- Derecho a recibir información clara sobre condiciones del servicio, aportes, equipos prestados y manejo de datos personales.
- Avisos previos sobre cortes por no pago del PSICF.
- La calidad y continuidad del servicio se rigen por la regulación y por lo pactado en el contrato entre el PSICF y el Proveedor Mayorista, ya que el MinTIC es quien se encarga de vigilarlo.



# Guía temática

- 1 En qué consiste el Internet Comunitario Fijo (ICF)
- 2 ¿Quiénes hacen parte del servicio del ICF?
- 3 Relación entre el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y los usuarios/asociados
- 4 Desconexión por incumplimiento de pago
- 5 Canales de atención y ruta para presentar una PQR
- 6 Caja de herramientas y recursos pedagógicos





# En qué consiste el Internet Comunitario Fijo (ICF)



El ICF es un servicio de **acceso a Internet**, en modalidad fija, prestado por un Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

**Consiste en** garantizar la conexión a Internet en lugares donde no es sostenible la oferta comercial de este servicio.

**Funciona así:** el PSICF contrata con un Proveedor Mayorista la capacidad o conectividad de Internet necesaria para prestar el servicio y cumplir con el marco normativo de la regulación vigente.

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



# ¿Quiénes hacen parte del servicio del ICF?



## **Comunidades Organizadas de Conectividad (COC)**

Es 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.



## **Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)**

Es el nombre que se le da a una comunidad organizada que presta el servicio de Internet fijo en su propio sector, especialmente en zonas donde no es sostenible la oferta comercial.



## **Usuarios/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.



## **Proveedor Mayorista o Proveedor de Redes de Servicio de Telecomunicaciones (PRST)**

Es quien venden el servicio mayorista de Internet al PSICF, y este lo redistribuye a sus usuarios/asociados a través del servicio de ICF.





# ¿Qué **documentos** deben recibir los usuarios/asociados?

Una copia del **documento de afiliación** al servicio, que contenga como mínimo:

- Nombre e identificación del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (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 de que acepta los estatutos o el documento que haga sus veces.

Una copia de los **estatutos o del documento que haga sus veces**, y que incluya:

- Valor y periodicidad de los aportes.
- Derechos y deberes de los usuarios/asociados.
- Condiciones del servicio.
- Reglas para terminar la afiliación.
- Trámite de PQR.
- Canales de atención.
- Área de cubrimiento del servicio.
- Condiciones para el traslado del servicio dentro del área.
- Título bajo el cual se entregan los equipos: comodato, compraventa o arrendamiento.



# Claridades que debe dar el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) a los usuarios/asociados



El **PSICF** debe explicar los riesgos relacionados con la red y el servicio, así como los mecanismos de seguridad implementados y las acciones que deben tomar los usuarios/asociados para protegerse.

Además, debe informar sobre:

Canales de atención disponibles.

Cualquier valor adicional (p. ej., instalación).

Condiciones del servicio.

Dirección, teléfono, correo y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



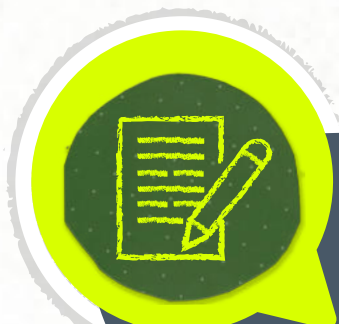


# Derechos de los usuarios/asociados





# Obligaciones de los usuarios/asociados



Conocer y cumplir los estatutos.



No revender el servicio.



No transferir el servicio a otra persona sin el procedimiento definido por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).



Pagar puntualmente los aportes.



Cuidar los equipos, reportar fallas o interrupciones y seguir las indicaciones técnicas.



## Otros compromisos:

- Usar con respeto los canales de atención.
- No presentar PQR repetitivas.
- Avisar con anticipación si van a retirarse del servicio.
- Usar el servicio de manera responsable y sin afectar a otros.
- Devolver los equipos al finalizar la vinculación.





# Desconexión por incumplimiento de pago

Si la comunidad se atrasa más de un mes en el pago al Proveedor Mayorista (PRST), este puede iniciar la desconexión. En este caso, el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (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 previstas.



# Canales de atención



Todo Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) debe contar con **al menos un canal de atención accesible**, para que los usuarios/asociados puedan comunicarse fácilmente.

Puede ser:



El canal de atención debe:

- ❗ Ser informado en el documento de afiliación.
- ❗ Tener un horario claro de atención.
- ❗ Recibir y responder PQR.
- ❗ Garantizar una respuesta oportuna.





# Ruta para presentar una PQR

Todo usuario/asociado tiene derecho a presentar una **Petición, Queja o Reclamo (PQR)** cuando algo no funcione bien en el servicio, para lo cual debe:

## 1 Elegir el canal de atención:

Téfono, oficina, página web o red social.

## 2 Presentar la solicitud:

Nombre, identificación, motivo y medio por el cual quiere que le notifiquen.

## 3 Solicitar el número de radicado

para hacer seguimiento a la PQR.

## 4 Esperar respuesta en máximo 15 días hábiles.

Si la solicitud requiere más tiempo, el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) debe informar.

## 5 Si no hay respuesta en el plazo estimado,

aplica el silencio administrativo positivo, es decir, se asume que la solicitud fue aceptada y se debe cumplir en máximo 72 horas.

## 6 Se puede consultar el estado de la PQR

usando el número de radicado.



No se necesita abogado ni trámites notariales. También se puede autorizar a otra persona para **presentar la PQR**.





Cuando una comunidad se conecta de manera solidaria, crece y sus lazos se fortalecen. Participar con **responsabilidad** asegura que el Internet llegue y se mantenga para todos.



# Banco de recursos pedagógicos

Materiales didácticos para que el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y los usuarios/asociados comprendan y apliquen la Resolución CRC 7712 de 2025:

## Formato T.1.10

Miniguía con capturas de pantalla, listas de chequeo y recomendaciones para reportar sin errores.



## PQR

Pasos simples para presentar una PQR y hacerle seguimiento al radicado.

PQR

## Errores frecuentes

Cinco fallas comunes que afectan el servicio y cómo corregirlas.



## Buenas prácticas

Acciones para fortalecer la sostenibilidad y calidad del servicio comunitario.





# Conoce la cartilla

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

Basada en la Resolución CRC 7712 de 2025

### ¿Qué encontrarás allí?

- 💡 Qué es la CRC y qué define para el Internet Comunitario Fijo (ICF).
- 🔗 Línea de tiempo normativa.
- 📄 Requisitos y responsabilidades del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).
- ↔️ Derechos y deberes de los usuarios/asociados.
- ❓ Preguntas y respuestas sobre el ICF.
- 📋 PQR Pasos para atender PQR y cumplir la norma.
- 📋 Miniguías y listas de verificación.
- 📄 Operación del PSICF y relación con el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).
- 📄 Reporte T.1.10 y buenas prácticas.
- ✉️ Canales de atención de la CRC.



**Entre muchos otros temas que fortalecen la gestión, el cumplimiento y la conectividad comunitaria.**



# Descubre más recursos en línea



Escanea el código QR y accede a la **Caja de Herramientas sobre Internet Comunitario Fijo**, donde encontrarás la cartilla *Guía práctica para Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)* y sus usuarios/asociados, infografías, videos, miniguías y otros materiales diseñados para explicar de forma clara la Resolución CRC 7712 de 2025 y fortalecer la gestión comunitaria del servicio.





## ¿Deseas más información o tienes preguntas?

Comunícate con la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** para recibir orientación sobre la gestión del servicio de Internet Comunitario Fijo, la aplicación de la Resolución CRC 7712 de 2025 y otros temas de conectividad comunitaria en tu territorio.

## Canales de atención de la CRC



### Correo

[atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co)



### Página web

[www.crcom.gov.co](http://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.

