

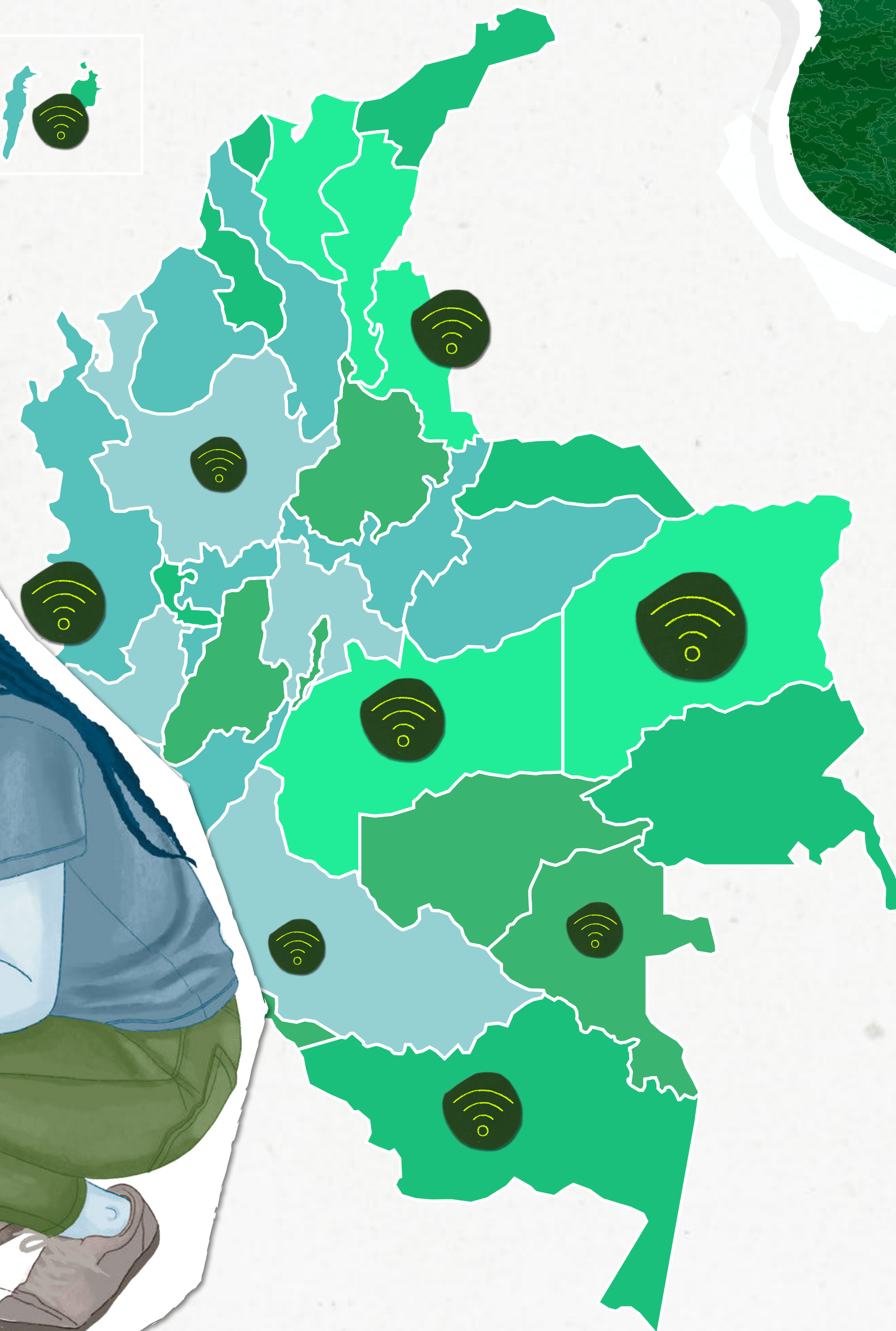


COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**Medidas diferenciales para
la prestación del servicio de**

Internet Comunitario Fijo

*Basada en la Resolución
CRC 7712 de 2025*



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

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) regula el sector de comunicaciones en Colombia.

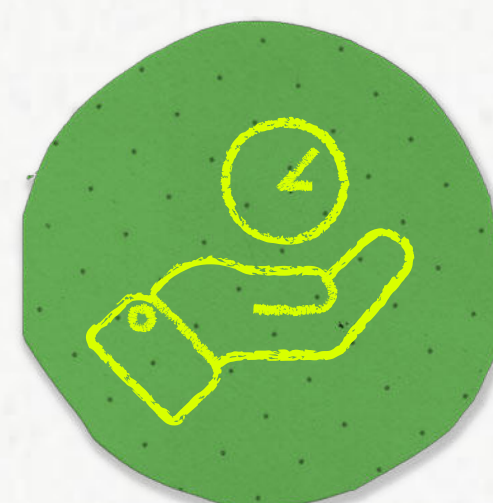
Con su estrategia **Pedagogía Regulatoria** busca que los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) comprendan y apliquen la Resolución CRC 7712 de 2025, que define:



1

Contrato con el Mayorista

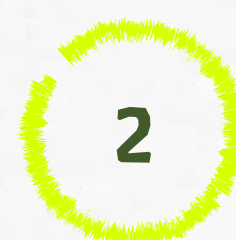
Establecer acuerdos claros con el Proveedor Mayorista.



2

Tiempos de respuesta

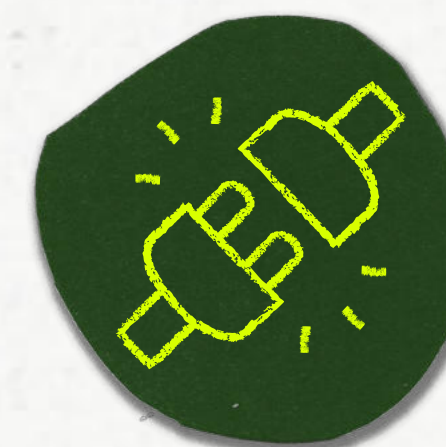
Asegurar respuesta oportuna a las consultas de los usuarios/asociados.



3

Reporte TIC

Enviar informes precisos a través de Colombia TIC - HECaa.



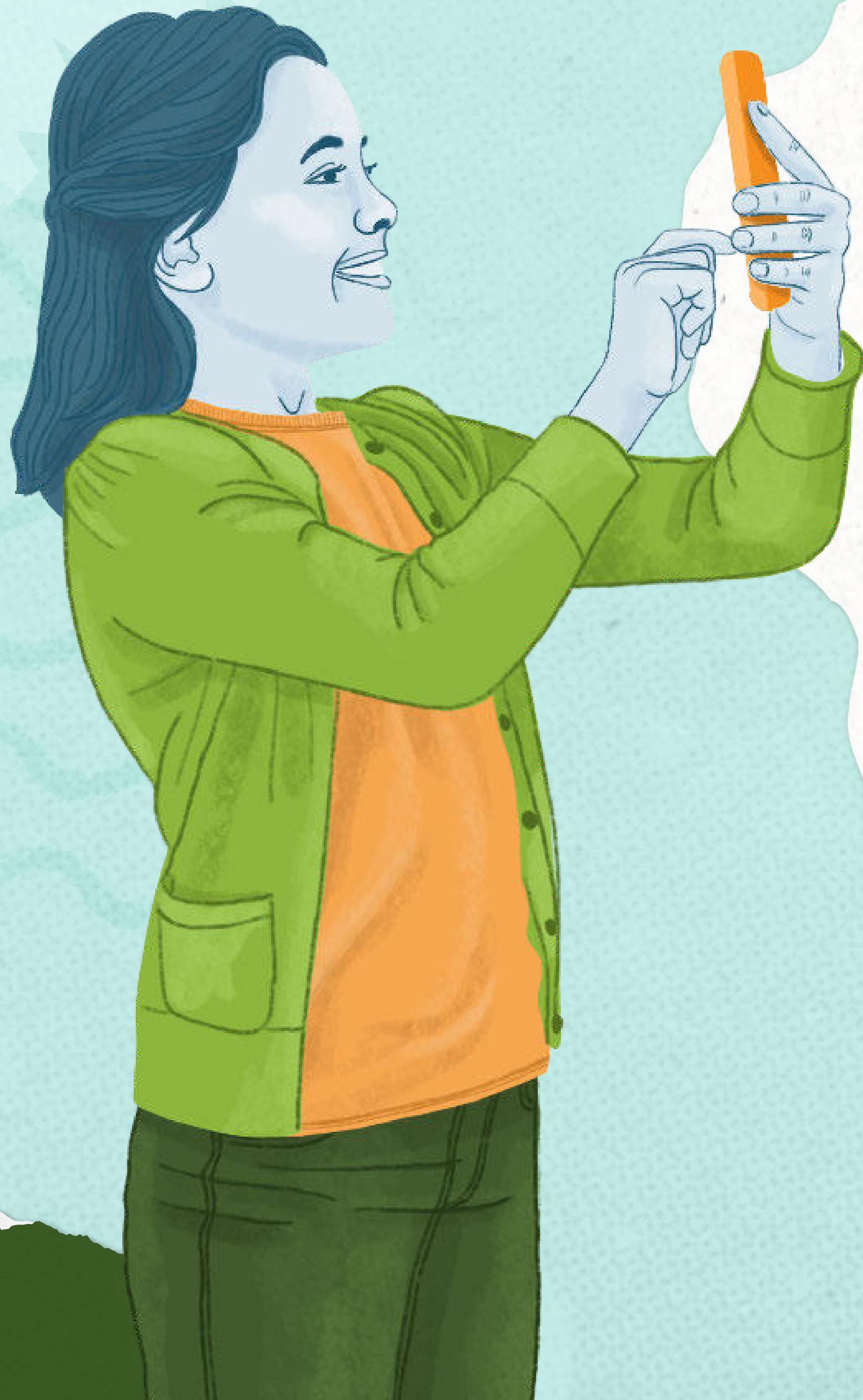
4

Suspensión y reconexión

Gestionar la suspensión y reconexión del servicio por no pago.



Guía temática



- 1 Internet Comunitario Fijo (ICF) y su regulación
- 2 Relación entre el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y el Proveedor Mayorista o PRST
- 3 Relación entre el PSICF y los usuarios/asociados
- 4 Reporte T.1.10 y buenas prácticas
- 5 Banco de recursos pedagógicos
- 6 Presentación de la cartilla
- 7 Caja de herramientas y más recursos en línea
- 8 Canales de comunicación de la CRC

1 Qué es el Internet Comunitario Fijo (ICF)

El servicio de **ICF** permite que **comunidades organizadas** presten el servicio de Internet fijo en zonas donde los modelos comerciales no son sostenibles o no hay cobertura.

COC: Comunidad Organizada de Conectividad

Organización sin ánimo de lucro que agrupa a la comunidad para gestionar el servicio. Cuando presta Internet fijo a sus asociados, **actúa como PSICF**.



Usuarios/asociados

Personas que se vinculan voluntariamente, usan el servicio y participan en su cuidado.



Actores involucrados en el Internet Comunitario Fijo (ICF)

PRST: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (o Proveedor Mayorista)

Vende el servicio mayorista de Internet al PSICF, permitiendo la conexión comunitaria.



PSICF: Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo

Es la COC en su rol de proveedor. Ejemplos: Junta de Acción Comunal (JAC), asociaciones o colectivos locales sin ánimo de lucro.



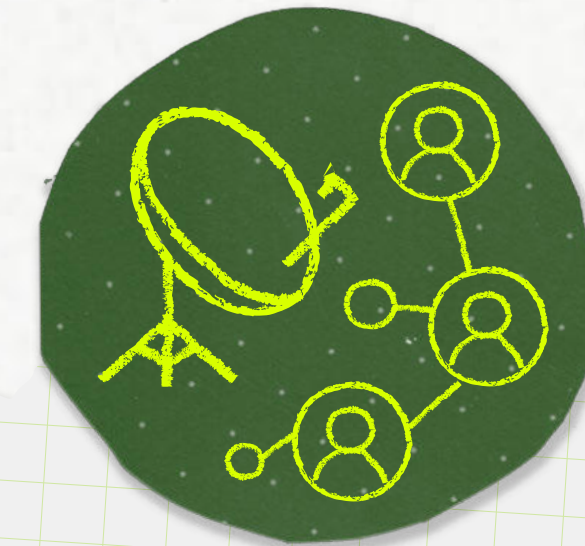
Así funciona el Internet Comunitario Fijo (ICF)



Una comunidad se organiza legalmente como **Comunidad Organizada de Conectividad (COC)**

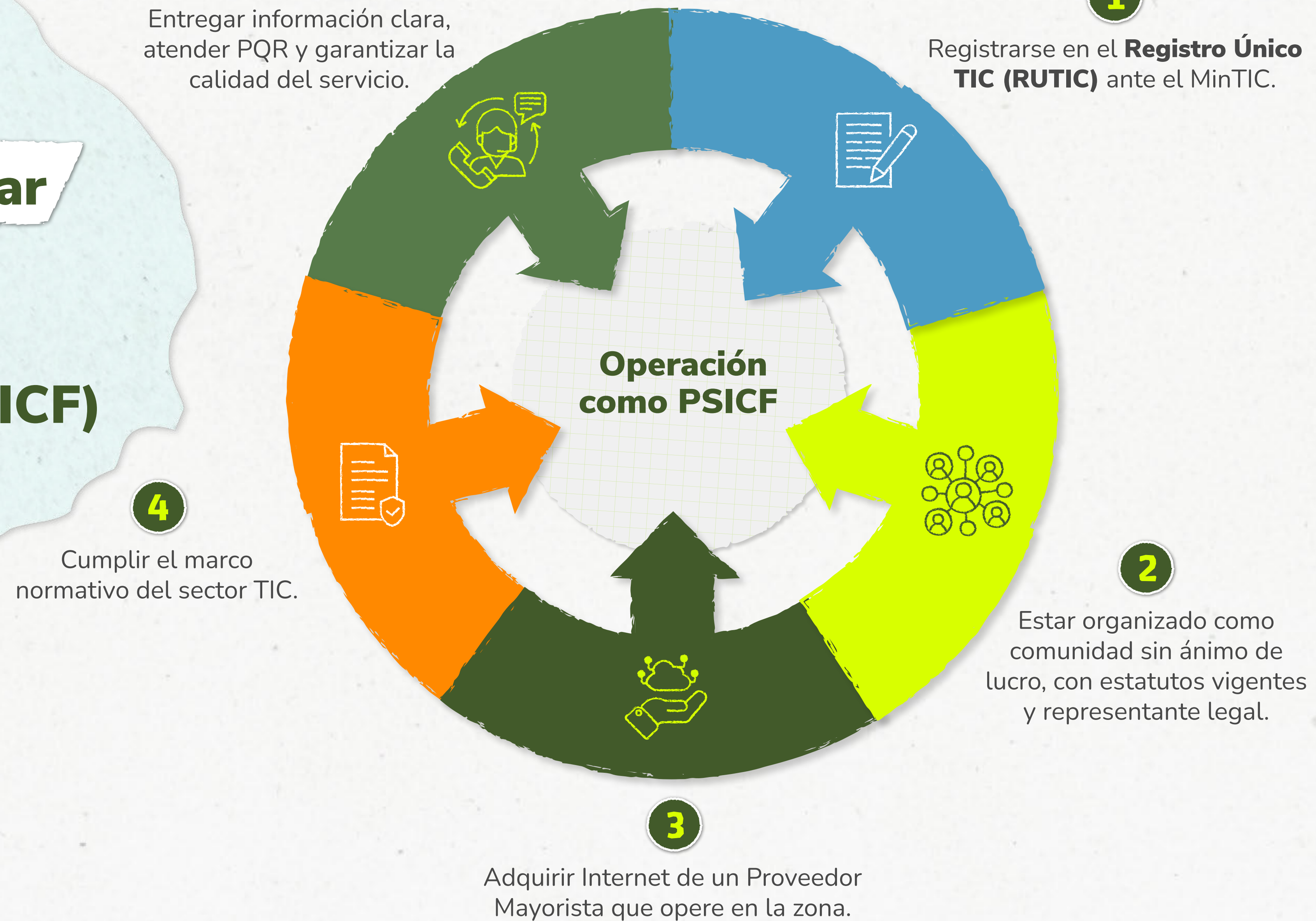


Obtiene el reconocimiento como **Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)**



Compra Internet a un Proveedor Mayorista y lo distribuye entre sus usuarios/asociados, sin superar los **3.000 accesos** ni los **ingresos de una microempresa**.

Requisitos para operar como Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)



Marco normativo

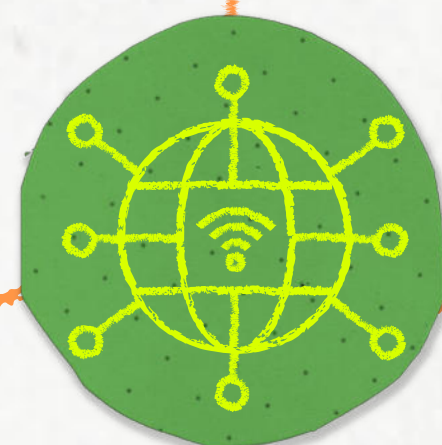
Ley 1341 de 2009

Reconoce el acceso a las TIC como un derecho.



Ley 2108 de 2021

Declara el Internet como un servicio esencial.



Decreto 1079 de 2023

Crea la figura del Internet Comunitario Fijo (ICF).



Ley 1978 de 2019

Ordena evaluar medidas especiales para zonas rurales.



Ley 2294 de 2023

Impulsa a pequeños proveedores en zonas sin cobertura.



Resolución CRC 7712 de 2025

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



La **Resolución CRC 7712 de 2025**, emitida por la CRC, establece las condiciones diferenciales para que las comunidades puedan prestar el servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF). Además:



1



Define las condiciones regulatorias reconociendo su carácter comunitario y sin ánimo de lucro.

2



Flexibiliza obligaciones regulatorias, con reglas adaptadas a su realidad.

3



Establece los requisitos normativos a los que aplica un Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).



Nota: El PSICF debe cumplir tanto con el Decreto 1079 de 2023 como con la Resolución CRC 7712 de 2025.

8

Formato T.1.10

Accesos e Ingresos del Servicio de Internet Comunitario Fijo

Para implementar la Resolución CRC 7712 de 2025, la CRC agregó el formato T.1.10, el cual permite a los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) reportar trimestralmente **sus accesos e ingresos** del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF).



Datos clave

Quién reporta:

Solo los PSICF.

Periodicidad:

Trimestral.

Plazo:

Hasta **45 días calendario** después de cada trimestre.

Canal de reporte:

Plataforma [Colombia TIC – HECaa](#).

El formato T.1.10 estandariza la información de accesos e ingresos reportada por los **PSICF** para fines regulatorios.

2 Acceso del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) al servicio

El **PSICF** no instala su propia conexión, sino que firma un contrato con un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (**PRST**), que le entrega el acceso a Internet en un punto cercano.

¿Qué es un PRST?

Es un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, es decir, un Proveedor Mayorista. Es quien **vende la conectividad** al PSICF para que este la distribuya localmente.



Contrato formal

Debe tener condiciones claras que garanticen un servicio **legal, transparente y de calidad** para la comunidad.

Ejemplo

Una Junta de Acción Comunal (JAC) en una zona rural se organiza como PSICF y firma un contrato con un PRST regional. El PRST entrega la conexión y el contrato define los compromisos de ambas partes.

Condiciones mínimas del contrato entre el Proveedor Mayorista (PRST) y el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)



El contrato entre el PRST y el PSICF debe incluir:

1

Descripción del servicio técnico:

Velocidad, capacidad y punto de entrega.
Ejemplo: Enlace 100 Mbps simétricos con respaldo.

2

Plazo de activación: Fecha o tiempo máximo para iniciar el servicio.
Ejemplo: Activación en máximo 10 días hábiles.

3

Tarifas claras: Valor, unidad, forma de ajuste y pago.
Ejemplo: Pago mensual por Mbps, ajuste trimestral.

4

Facturación y pagos: Plazos y mecanismos definidos.
Ejemplo: Factura los primeros 5 días, pago en 10 días.

5

Duración y renovación: Vigencia y aviso para terminar o renovar.
Ejemplo: 12 meses, renovación automática, aviso 30 días antes.

6

Suspensión y desconexión: Motivos y tiempos de notificación.
Ejemplo: No pago superior a 30 días, aviso al PSICF 30 días antes.





El contrato entre el PRST y el PSICF debe incluir:

7

Calidad del servicio: Indicadores mínimos y verificación.
Ejemplo: Disponibilidad mayor o igual al 95% trimestral.

10

Condiciones adicionales válidas: Solo si son razonables y no obstaculizan al PSICF.

8

Atención a fallas: Tiempos de respuesta y canales.
Ejemplo: Soporte por WhatsApp y línea telefónica, respuesta en 48 horas.



9

Protección de datos: Cumplir la ley y no exigir datos innecesarios.
Ejemplo: Se solicita solo nombre y contacto del responsable del PSICF.



Seguridad de la red: El PRST garantiza la seguridad hasta el punto de entrega.

Desconexión y reconexión

¿En qué casos un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) puede desconectar a un Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)? Si el PSICF no paga al PRST por más de 30 días, este puede desconectarlo.

Así se aplica la desconexión:



Notificación del PRST

El PRST notifica por escrito al PSICF con 30 días de antelación.



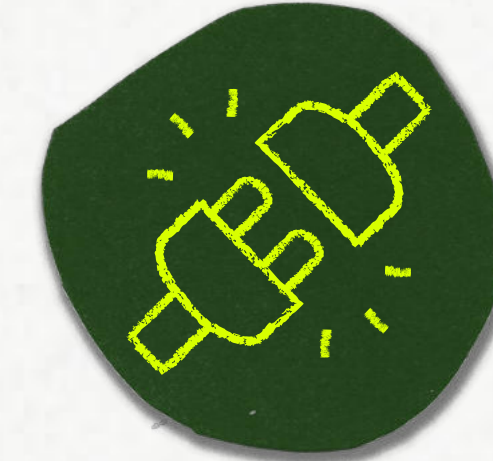
Notificación del PSICF

El PSICF informa a sus usuarios/asociados 15 días antes del corte.



Pago del PSICF

Si el PSICF paga antes, no puede haber desconexión.



Pago y reconexión

Si el PSICF ya fue desconectado y luego paga, el PRST debe reconectar de inmediato.



Recuerde

La desconexión no es automática, se debe notificar y respetar los plazos. Independientemente del proceso de desconexión, el PSICF mantiene las obligaciones con su comunidad: avisar, mantener la comunicación y cumplir con sus deberes.

3 Deberes del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)



El PSICF debe garantizar un servicio **transparente, accesible y de calidad**, para ello debe:



Informar de forma clara, completa y gratuita sobre el servicio.



Entregar la factura en formato físico o digital.



Contar con 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 de los usuarios/asociados.



Informar sobre costos adicionales y datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Documento de afiliación

El documento de afiliación **formaliza la relación** entre el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y cada usuario/asociado. Debe incluir, como mínimo:

Declaración del usuario/asociado de que **acepta** los estatutos o el documento equivalente

Valor de los aportes por el servicio

Nombre e identificación de ambas partes

Dirección y teléfono de ambas partes

Fecha de afiliación

Dirección del servicio

Estatutos del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)

Los estatutos del PSICF, o documento equivalente, definen las **reglas internas** del servicio para garantizar transparencia y claridad. Deben incluir:

- 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 y canales de atención.
- 6 Área de cubrimiento y condiciones de traslado.
- 7 Título bajo el cual se entregan los equipos (comodato, compraventa o arrendamiento).

Ambos documentos (los estatutos y el documento de afiliación) deben estar firmados por el usuario/asociado y el representante del PSICF.

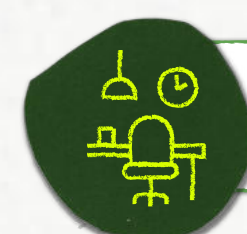
El cumplimiento de estos requisitos es obligatorio.



Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)



El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) debe tener **al menos un canal de atención** accesible para recibir y responder PQR:



Oficina física



Línea telefónica



Red social (Facebook, WhatsApp, etc.)



Página web

El canal y su horario deben informarse en el documento de vinculación.

Toda PQR debe recibir un **número de radicado** y tener respuesta en **máximo 15 días hábiles**.

La **decisión** sobre una PQR debe contener, como mínimo:

- Hechos
- Verificación
- Fundamentos

La respuesta debe notificarse **por el mismo medio de radicación**, salvo solicitud distinta del usuario/asociado.

Si no hay respuesta en este plazo, se aplica el silencio administrativo positivo (la solicitud se entiende a favor del usuario/asociado).

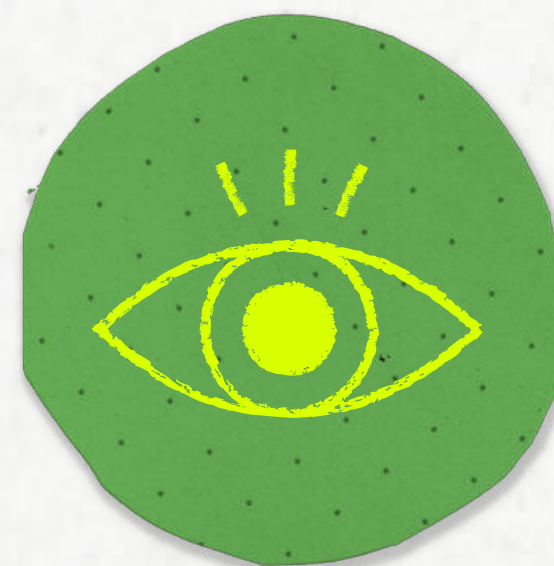


4 Lista de chequeo



Actualización de datos

- Mantener actualizada la información en el Registro Único de TIC (MinTIC).
- Al registrarse se aceptan las condiciones legales vigentes.



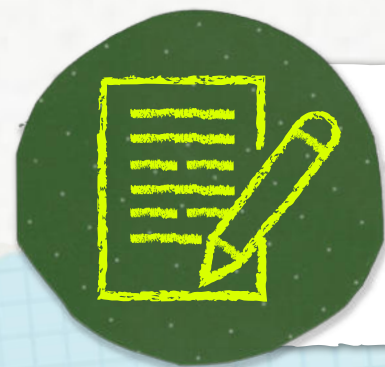
Obligaciones regulatorias de la CRC

- Garantizar la calidad del servicio.
- Atender los derechos de los usuarios/asociados.
- Reportar la información a la CRC.
- Cumplir las normas de portabilidad, contratos y datos personales.



Contratos con el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST)

- Definir tarifas, plazos y calidad.
- Incluir atención a fallas y protección de datos.



Reporte T.1.10

Es el reporte trimestral obligatorio que el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) presenta en [Colombia TIC – HECaa](#) con:

- Ingresos del servicio.
- Cantidad de accesos.
- Caracterización del servicio.



El sistema genera **constancia y número de radicado**.

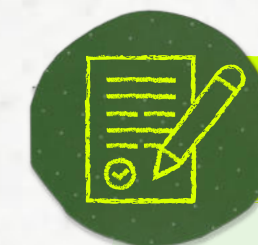
¿Para qué sirve?

- 1 Cumplir con la norma.
- 2 Garantizar transparencia.
- 3 Hacer seguimiento a la operación.
- 4 Evitar sanciones por no reportar a tiempo.



¿Qué incluye el formato?

- Datos del PSICF y trimestre.
- Accesos (activos, suspendidos y propios).
- Ingresos del servicio.
- Municipio y código del centro poblado.
- Tecnología usada.
- NIT del Proveedor Mayorista.
- Validación, envío y constancia.



Recomendaciones:

- Asigne un responsable del reporte.
- Mantenga actualizados contratos y documentos.
- Coordine con el Proveedor Mayorista para validar datos.
- Reporte **cada trimestre** (máximo 45 días después del cierre).
- Cruce accesos e ingresos antes de enviar.
- Guarde la constancia/radicado y los soportes.

Evite sanciones:

Buenas prácticas como Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF)

Cinco errores que afectan la comunidad:

1 No tener canal de atención:

No se pueden presentar PQR ni asignar radicado.

- ✓ Defina y comunique un canal (teléfono, WhatsApp, correo u oficina).

2 No entregar estatutos ni documento de afiliación:

Los usuarios/asociados quedan sin respaldo.

- ✓ Entregue siempre a los usuarios/asociados copia de los estatutos y el documento de afiliación.

3 No tener copia del contrato con el Proveedor Mayorista:

No puede exigir lo pactado.

- ✓ Solicite y guarde una copia del contrato.

4 No hacer el reporte T.1.10:

Se genera riesgo de sanciones.

- ✓ Reporte cada trimestre (máximo 45 días después).

5 No actualizar el RUTIC:

El PSICF puede quedar inactivo.

- ✓ Revise y actualice sus datos en la página del MinTIC.

Prevenir es más fácil que corregir.

Cumplir la norma garantiza continuidad y confianza en la comunidad.

5 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.

Errores frecuentes

Cinco fallas comunes que afectan el servicio y cómo corregirlas.

Buenas prácticas

Acciones para fortalecer la sostenibilidad y calidad del servicio comunitario.

6 Conozca 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 encontrará allí?

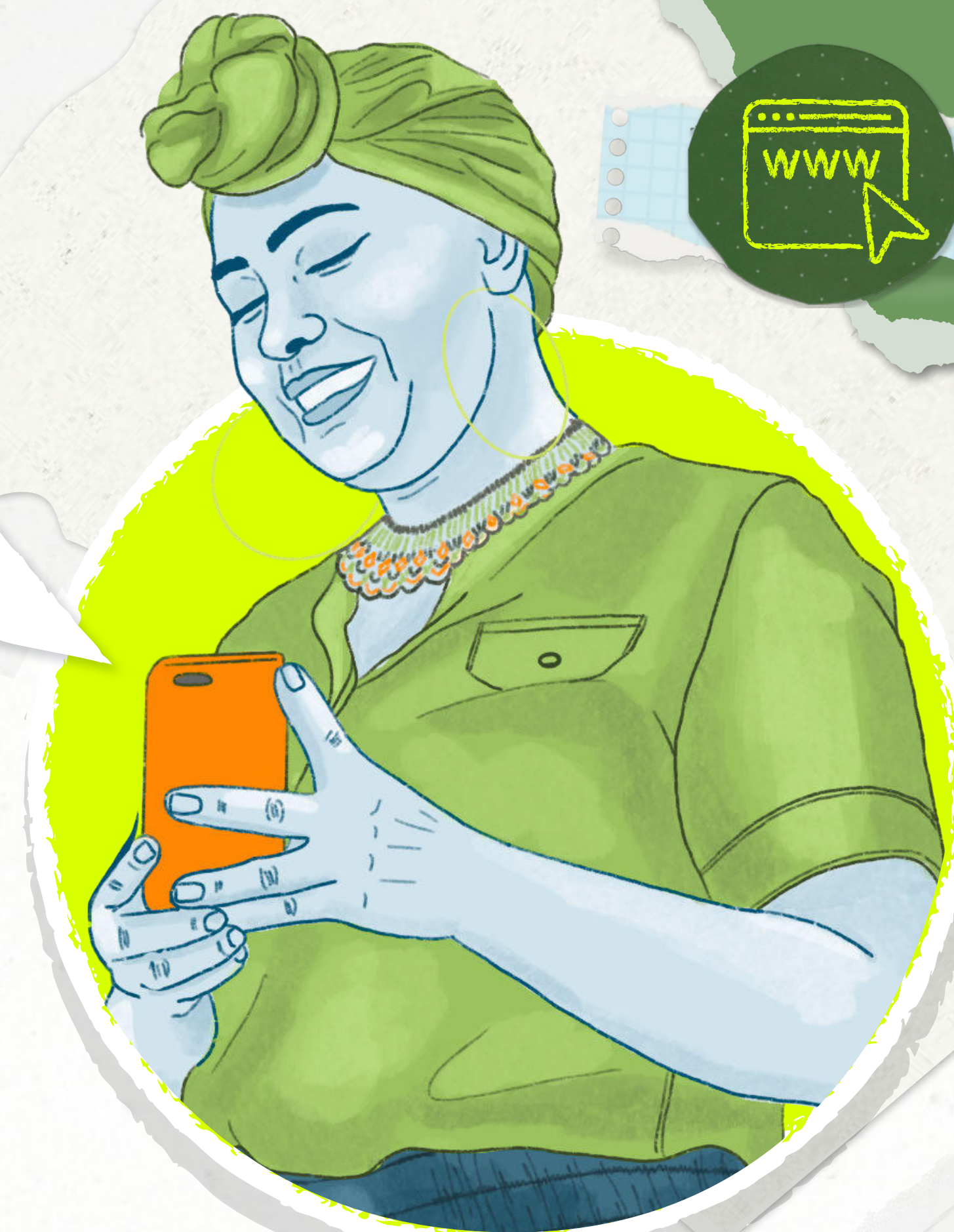
- 💡 Qué es la CRC y qué define para el Internet Comunitario Fijo (ICF).
- 🕒 Línea de tiempo normativa.
- 📄 Requisitos y responsabilidades del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).
- ↔️ Derechos y deberes de los usuarios/asociados.
- ❓ Preguntas y respuestas sobre el ICF.
- PQR 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.

7 Descubra más recursos en línea

Escanee el código QR y acceda a la **Caja de Herramientas sobre Internet Comunitario Fijo**, donde encontrará 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.



8 ¿Desea más información o tiene preguntas?

Comuníquese 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 su territorio.

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.

