



DERECHOS, DEBERES Y COMPROMISOS DE LOS ASOCIADOS



DEBERES PRINCIPALES DEL PSICF CON SU COMUNIDAD

Con base en la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7712 de 2025.

El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo tiene la responsabilidad de garantizar un servicio transparente, accesible y respetuoso con los usuarios.



Brindar información clara, completa y gratuita sobre el servicio



Entregar la factura en 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



Informar sobre las condiciones del servicio, costos adicionales y datos de contacto de la SIC



La atención oportuna y respetuosa fortalece la confianza comunitaria y evita conflictos innecesarios.





Conozca los derechos, deberes y compromisos para un servicio comunitario y de calidad.

1.

DERECHOS DE LOS USUARIOS O ASOCIADOS

Los PSICF deben garantizar que cada persona vinculada al servicio comunitario tenga acceso pleno a los siguientes derechos:

- 1.** Recibir el servicio de forma continua.
- 2.** Conocer los aportes definidos por la comunidad antes de afiliarse.
- 3.** Mantener las condiciones pactadas y ser informado si cambian.
- 4.** Estar informado sobre sus derechos y condiciones del servicio.
- 5.** Ser atendido con calidad y prontitud.
- 6.** Presentar PQR sin trabas y recibir respuesta oportuna.
- 7.** Recibir comprobante o factura de los aportes.
- 8.** Conocer quién conforma el órgano directivo de la comunidad.
- 9.** Exigir pruebas del cumplimiento normativo del PSICF.
- 10.** Retirarse del servicio en cualquier momento.
- 11.** Protección de datos e inviolabilidad de las comunicaciones..

PARÁGRAFO: El derecho n.º3 puede ser garantizado a través de estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin.



OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS O ASOCIADOS

Para que el servicio comunitario funcione, cada asociado o usuario debe comprometerse con:

- 1.** Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos del PSICF.
- 2.** No comercializar la señal ni el servicio recibido.
- 3.** No ceder sus derechos como usuario.
- 4.** Pagar puntualmente los aportes acordados.
- 5.** Informar daños o interrupciones y seguir las instrucciones para proteger la seguridad de la red y del servicio.

3.

COMPROMISOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DEL ICF

Además de lo anterior, los usuarios del servicio de Internet Comunitario Fijo deben:

- 1.** Usar con respeto los canales de atención al usuario.
- 2.** No presentar PQR repetitivas sin causa justificada.
- 3.** Avisar con antelación su intención de retirarse.
- 4.** Usar el servicio con responsabilidad, sin afectar a otros.
- 5.** Devolver los equipos entregados al finalizar la vinculación.

¿Tiene dudas o necesita orientación?

Esta infografía se basa en la Resolución CRC 7712 de 2025, que establece las reglas diferenciales para prestar el servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF) en zonas donde no hay oferta comercial.

Consulte el texto completo en:

Resolución CRC 7712 de 2025



Contacte a la CRC si necesita apoyo:

Línea gratuita nacional: 01 8000 910 513

Sitio web: www.crcom.gov.co/

Correo: atencioncliente@crcom.gov.co

