


# Empresa de Energía del Pacífico S.A. E.S.P. (en adelante “Celsia”) Oferta Comercial

---

## Prestación de Servicios de Internet Fijo

### Banda Ancha

Nota: Este instrumento contiene integralmente el documento Oferta Comercial con fecha de publicación 01/10/2019 y la adición realizada mediante documento Adenda No. 1 con fecha de publicación XX/XX/2019. Ver históricos de los documentos en <https://internet.celsia.com/historico-ofertas-comerciales-terminos-y-condiciones/>

	<b>Términos y Condiciones Internet Celsia</b>	
	Código: INT2019-002	Fecha publicación: 06/11/2019
		Página 2


## 1. SERVICIO

Celsia ofrece el servicio de acceso a internet fijo bajo la modalidad de Banda Ancha, a través de los planes “Mega Libertad”, “Ultra Felicidad” e “Hiper Actividad” a elección del cliente, en el municipio de Palmira según disponibilidad de cobertura, verificable en nuestra página web [www.celsia.com](http://www.celsia.com) o en la línea gratuita de servicio al cliente 018000112115 ó desde teléfonos fijos (2) 3210115 o celulares 032-3210115. Las denominaciones de los planes son meramente enunciativas y no hacen referencia a atributos de la oferta o a la calidad del servicio.

Celsia ha diseñado tres planes de internet que ofrecen altos niveles de estabilidad y confiabilidad por ser una conexión a través de fibra óptica; adquiriendo el compromiso de entregarte una asesoría permanente, con disponibilidad 7x24, sin cláusulas de permanencia y lo más importante sin letras pequeñas para que conozcas claramente todas las condiciones de la prestación del servicio.

## 2. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES

- 2.1 Los planes de Internet fijo no tienen cláusula de permanencia.
- 2.2 Aplica para clientes nuevos y existentes.
- 2.3 El Equipo terminal de red óptica para la conexión a internet será entregado por Celsia al cliente a título de comodato.
- 2.4 La visita de instalación será acordada entre las partes y no tendrá costo alguno, sin embargo, si el cliente no atiende la primera ni la segunda visita en el horario programado, pagará por la tercera visita el valor de \$51.000, el cual será cargado en la primera factura.
- 2.5 La instalación del servicio de internet contratado incluye un (1) punto físico de conexión hasta de un (1) metro desde el equipo terminal de red óptica, siempre que sea requerido por el usuario. Los puntos de conexión adiciones o dimensiones superiores a un (1) metro que requiera el usuario y sean previamente autorizados por éste, tendrá costo adicional con el respectivo IVA vigente y será cobrado en la factura del servicio de internet.
- 2.6 El valor de los planes para los estratos 1, 2 y 3 está excluido de IVA por disposición legal. Para los estratos 4, 5, 6 y para las MIPYMES, el valor de los planes incluye el IVA vigente a la fecha de la presente oferta, el cual será reflejado en la factura de conformidad con la ley.
- 2.7 Celsia reajustará las tarifas del servicio en cualquier tiempo, sin exceder anualmente del 50% del valor de la tarifa vigente más porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido.
- 2.8 En el evento que el cliente requiera trasladar el servicio a otro domicilio, no tendrá costo para la primera vez que lo solicite.

	<b>Términos y Condiciones Internet Celsia</b>	
	Código: INT2019-002	Fecha publicación: 06/11/2019
		Página 3

## 2.9 Promoción:

- 2.9.1 Por la suscripción a un plan de internet se otorgará al cliente sin costo alguno el primer mes de servicio, en relación con el plan inicialmente contratado. El mes sin costo alguno se entiende como 30 días calendario a partir de la fecha de instalación, los cuales se distribuirán entre el primer ciclo y el segundo ciclo de facturación, según corresponda.
- 2.9.2 No es aplicable para traslados o modificaciones posteriores al plan adquirido por el cliente.
- 2.9.3 Esta promoción será aplicable por una sola vez en un domicilio, dirección o matrícula inmobiliaria determinada, la cual solo podrá tener un usuario asociado a un servicio de internet.
- 2.9.4 Esta promoción estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2019.

2.10 La presente oferta no es acumulable con otras.

2.11 La vigencia de esta oferta es desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019.

## 3 CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES

3.1 **PLAN MEGA LIBERTAD** incluye internet fijo de banda ancha con navegación ilimitada en velocidad de bajada de 25 Mbps y velocidad de subida de 12 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato.


Este Plan está diseñado para familias pequeñas donde el mayor consumo de internet está en consultar redes sociales y televisión de contenido online.

3.2 **PLAN ULTRA FELICIDAD** incluye internet fijo de banda ancha con navegación ilimitada en velocidad de bajada de 50 Mbps y velocidad de subida de 25 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato. Contempla mayor estabilidad para la conexión simultanea de varios dispositivos entre televisores, Smartphones u otros.

Este plan de internet tiene en cuenta el crecimiento de las familias y sus nuevas necesidades. Es ideal para los que tienen más de un gamer en casa.

3.3 **PLAN HIPER ACTIVIDAD** incluye internet fijo de banda ancha con navegación ilimitada en velocidad de bajada de 100 Mbps y velocidad de subida de 50 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato.

Plan de internet ideal para acompañar tu emprendimiento o trabajo en casa.

	<b>Términos y Condiciones Internet Celsia</b>		
	Código: INT2019-002	Fecha publicación: 06/11/2019	Página 4

**Notas:**

1. La denominación de los planes es meramente enunciativa y no hacen referencia atributos de la oferta o a la calidad del servicio, así como tampoco significa que por el hecho de la suscripción o uso del plan producirá algún efecto en la personalidad o estado de ánimo del usuario.

2. Conforme el artículo 2.1.3.5 de la Resolución 5111 de 2017 los planes de acceso a internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados no podrán tener ningún tipo de restricción salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad ofrecida para el plan.

3. Las indicaciones de cantidad de equipos es estimada y dependerá de las necesidades de conexión del usuario conforme a los servicios que acceda bajo su responsabilidad.

4. \*Por Equipo terminal de red óptica se entenderá por su denominación en inglés como Optical Network Terminal o por su sigla "ONT".


**4 PRECIO DE LOS PLANES**

Plan	Velocidad de bajada	Velocidad de subida	Navegación	Valor mensual estratos 1, 2 y 3 (excluido IVA)
MEGA LIBERTAD	25 Mbps	12 Mbps	Ilimitada	\$ 49.900
ULTRA FELICIDAD	50 Mbps	25 Mbps	Ilimitada	\$ 69.900
HIPER ACTIVIDAD	100 Mbps	50 Mbps	Ilimitada	\$ 99.900

Plan	Velocidad de bajada	Velocidad de subida	Navegación	Valor mensual estratos 4, 5, 6 y MIPYMES (incluido IVA)
MEGA LIBERTAD	25 Mbps	12 Mbps	Ilimitada	\$ 59.381
ULTRA FELICIDAD	50 Mbps	25 Mbps	Ilimitada	\$ 83.181
HIPER ACTIVIDAD	100 Mbps	50 Mbps	Ilimitada	\$ 118.881

**5 FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DE INTERNET**

La velocidad de internet contratada se garantiza únicamente en un (1) dispositivo electrónico conectado directamente al equipo terminal de red óptica mediante cable y estará sujeta a variaciones según el reúso y número de usuarios o dispositivos conectados. La velocidad WiFi puede

	<b>Términos y Condiciones Internet Celsia</b>	
	Código: INT2019-002	Fecha publicación: 06/11/2019
		Página 5

variar de acuerdo con las condiciones de instalación, interferencia, número de dispositivos conectados u otras condiciones aplicables que podrá visualizar en [www.celsia.com](http://www.celsia.com).

Los usuarios tienen dos opciones de conexión a través del equipo terminal de red óptica (Optical Network Terminal “ONT”):

- Conectando un cable de red, desde los puertos Ethernet de la ONT, hasta sus computadores de escritorio, portátil o Smart TV. Este tipo de conexión es la que mejora la experiencia de navegación, al ser más estable.
- Conectando los equipos de forma inalámbrica por WiFi. Este tipo de conexión es el más común el cual le permite al usuario integrar todos sus dispositivos móviles: Celular, Tablet, Laptop, Smart TV, Smart Home, entre otros dentro del área de cobertura de la señal WiFi de la ONT. El número de equipos conectados a WIFI inciden de forma directa en la velocidad percibida por el cliente.

Se han identificado los siguientes escenarios donde la conectividad se puede ver afectada y sobre las cuales se emiten las siguientes recomendaciones:

### 5.1 Condiciones físicas:

El usuario debe garantizar que la conexión eléctrica del equipo ONT esté en buen estado, ya que las malas condiciones eléctricas afectan el funcionamiento de la ONT y por lo tanto las características del servicio.


### 5.2 Interferencias:

- 5.2.1 En los hogares se pueden encontrar algunas fuentes generadoras de interferencias electromagnéticas/radioeléctricas, que al encontrarse cerca del equipo ONT pueden afectar su desempeño y capacidad de emisión de señales WiFi o propiamente las señales Wifi emitidas por este.

Las fuentes generadoras de interferencias electromagnéticas/radioeléctricas pueden corresponder a monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, equipos microondas, parlantes bluetooth, cámaras inalámbricas, otros modem WiFi, etc., toda vez que dichos dispositivos por su tipo de comunicación generan interferencia afectando en gran medida la calidad de la señal del equipo ONT y en consecuencia la experiencia del usuario en la navegación.

Por lo anterior, se recomienda no ubicar este tipo de dispositivos cerca del equipo ONT.

- 5.2.2 La ubicación del equipo ONT debe ser en una zona estratégica, preferiblemente en zonas abiertas y centrales como por ejemplo la sala de la vivienda, lo cual podrá garantizar que la propagación de la señal WiFi hasta el dispositivo móvil no se vea reducida por obstáculos como paredes, muros, lozas, puertas, entre otros, que interfieren y reducen la intensidad

	<b>Términos y Condiciones Internet Celsia</b>	
	Código: INT2019-002	Fecha publicación: 06/11/2019
		Página 6

de la señal WiFi. Celsia recomienda no ocultar, esconder, guardar en sitios como cajones, closet o cómodas el equipo ONT.

### **5.3 Concentración de equipos:**

- 5.3.1 Por la conectividad múltiple de equipos a la red WiFi del equipo ONT y la navegación simultanea de diferentes dispositivos (Tablet, Celulares, Smart TV, Laptop, Smart Home, etc.) el usuario podrá percibir la reducción de la capacidad y velocidad del servicio de internet contratado, ya que la velocidad total será dividida entre la cantidad de dispositivos conectados y el consumo de cada uno en megabit por segundo (Mbps).
- 5.3.2 En la actualidad todos los usuarios de internet cuentan con redes WiFi las cuales usan las mismas bandas de frecuencia. Se puede dar el caso que en una misma zona los dispositivos utilicen el mismo canal de transmisión, situación que puede afectar la velocidad de navegación.
- 5.3.3 La cantidad de equipos que el usuario pueda llegar a conectar a su red y que exceda la recomendada, puede afectar su experiencia de navegación. Por ejemplo, la visualización del video en transmisión de alta definición (HD, UHD, 4k y 8k) puede llegar a consumir una cantidad considerable de Mbps.
- 5.3.4 Se estiman los anchos de bandas para una cierta cantidad de equipos distribuidos así<sup>1</sup>:

#### **PLAN MEGA LIBERTAD:**

- 2 equipos navegando (correo electrónico y páginas web).
- 2 TV con transmisión de contenido simultáneo en definición estándar (SD) o 1 TV con transmisión de contenido simultáneo en alta definición (HD).
- 1 consola de videojuegos.


#### **PLAN ULTRA FELICIDAD:**

- 4 equipos navegando (correo electrónico y páginas web).
- 3 TV con transmisión de contenido simultáneo en definición estándar (SD) o 2 TV con transmisión de contenido simultáneo en alta definición (HD).
- 1 consola de videojuegos.
- 1 llamada de videoconferencia.

#### **PLAN HIPERACTIVIDAD:**

- 8 equipos navegando (correo electrónico y páginas web).

<sup>1</sup> Las estimaciones pueden variar según la velocidad necesaria o el tipo de contenido a disfrutar.

	<b>Términos y Condiciones Internet Celsia</b>	
	Código: INT2019-002	Fecha publicación: 06/11/2019
		Página 7

- 5 TV con transmisión de contenido simultáneo en definición estándar (SD) o 3 TV con transmisión de contenido simultáneo en alta definición (HD).
- 2 consola de videojuegos.
- 3 llamada de videoconferencia.

## 6 OTRAS CONSIDERACIONES DE SERVICIO

### 6.1 Ciberseguridad

- 6.1.1 Es responsabilidad del cliente contar con equipos (Laptop, tablet, celulares, smart TV y demás) en buen estado y con software de antivirus licenciados y actualizados. Es importante que el cliente tenga en cuenta que los virus, troyanos, malware, etc. afectan el desempeño del servicio de internet.
- 6.1.2 Es responsabilidad del cliente el buen manejo de su usuario y contraseña de la red WiFi. Se recomienda no compartirla a personas distintas a las que haya autorizado para su uso (círculo familiar o social). Se recomienda periódicamente realizar los cambios a su contraseña de la ONT a través de la página web o aplicación dispuesta por Celsia para esto. Lo más importante es garantizar que su clave no la tenga personas no autorizadas.
- 6.1.3 En ocasiones las condiciones meteorológicas (Lluvias, Tormentas, Altas y Bajas Temperaturas, etc.) pueden llegar a afectar las redes WiFi.
- 6.1.4 En el sitio web o en la línea telefónica le informaremos sobre los mecanismos de acceso libre para control parental.

### 6.2 Factores que pueden afectar la calidad del servicio de internet desde la red de transporte de Celsia.

Celsia cuenta en la actualidad con una red de transporte (tecnología MPLS) soportada en fibra óptica mediante el cual brindamos el acceso a internet a nuestros clientes.

Dentro del desarrollo normal de la operación se han identificado algunos factores de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, que afectan directamente la prestación de servicio a nuestros clientes, tales como:

- 6.2.1 Cortes de Fibra óptica en las redes nacionales por hurtos, vandalismo y accidentes que afectan directamente el medio de conexión entre ciudades del país de nuestro carrier de Internet.



## Términos y Condiciones Internet Celsia

Código: INT2019-002

Fecha publicación: 06/11/2019

Página 8


- 6.2.2 Cortes de Fibra óptica en las redes locales de cada ciudad por hurto y vandalismo, que afectan directamente el medio de conexión entre los clientes y nodos centrales.
- 6.2.3 Afectaciones eléctricas o inestabilidad en el voltaje de red. Contamos con baterías de respaldo ante cortes de energía, no obstante, su tiempo de respuesta es limitado.
- 6.2.4 Cortes de Fibra óptica en los cables submarinos afectando la conexión de Internet entre Colombia y el exterior.
- 6.2.5 Fallas de equipos, desconexión o aislamiento de nodos por vandalismo que generan fallas en la conectividad local, nacional e internacional.
- 6.2.6 Descargas eléctricas que puedan afectar los equipos de transporte.
- 6.2.7 Fenómenos naturales (deslizamientos, terremotos, maremoto, huracanes, inundaciones, entre otros) que afectan la infraestructura de transporte local, nacional e internacional.
- 6.2.8 Ataques cibernéticos que impidan el transporte del tráfico de usuarios a través de la red de internet.

## 7 CONDICIONES DE CONTRATACION

En armonía con lo establecido en el Contrato Único de Servicios Fijos de Internet de Celsia:

- 7.1 El cliente debe suscribir un contrato previa autenticación de los datos biográficos y las verificaciones financieras y/o comportamiento de pago de tal forma que se pueda identificar plenamente la identidad del suscriptor.
- 7.2 El cliente autorizará a Celsia o a quien represente sus derechos, para que directamente o por interpuesta persona consulte y obtenga de cualquier fuente información y/o referencias relativas a su capacidad de pago, comportamiento comercial, hábitos de pago de créditos, manejo de cuentas corrientes, tarjetas de crédito y manejo de sus diferentes productos en centrales de riesgo, establecimientos o entidades financieras, entidades competentes, particulares y en general sobre el cumplimiento de todas sus obligaciones de carácter pecuniario; así mismo autorizará a EPSA a procesar, divulgar y reportar a la CIFIN, Data Crédito o cualquier otra entidad existente o que llegue a existir con iguales fines, la información sobre mi comportamiento de pago en relación con las obligaciones contraídas con Celsia sin que por este motivo se entienda vulnerado mi derecho a la intimidad y/o al buen nombre.



	<b>Términos y Condiciones Internet Celsia</b>	
	Código: INT2019-002	Fecha publicación: 06/11/2019
		Página 9

- 7.3 El cliente autorizará a Celsia de forma voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca para que directamente o a través de terceros, dé tratamiento a sus datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales vigente y para los fines relacionados con su objeto social, así como para fines legales, contractuales, comerciales y en especial para realizar análisis de riesgo, crédito, capacidad financiera y consulta de diferentes bases de datos de referencias personales, comerciales y financieras.
- 7.4 El cliente autorizará a Celsia para que en caso de presentar mora en las obligaciones financieras adquiridas, le sean enviadas notificaciones por los siguientes medios: Correo electrónico, mensaje de texto (SMS, chat y cualquier otro medio electrónico), mensaje de voz, telefónico y comunicaciones a las direcciones y teléfonos registrados en la base de datos.
- 7.5 Para garantizar una correcta instalación del servicio es necesario que el cliente cuente con disponibilidad de ductos internos en su domicilio. En caso contrario, el cliente debe autorizar al técnico para realizar la instalación de cableado por fachada. En caso de que la instalación se realice en un conjunto cerrado, el cliente deberá gestionar los permisos con la administración de la copropiedad.

La presente oferta está sujeta a validación de las condiciones de instalación y cobertura.