

Versión: 1

Fecha de aprobación: 12/08/19

Proceso responsable: Tecnología

Aprobado por: Tecnología

Política de Uso aceptable de internet

- [Política de Uso Aceptable de Internet](#)
-

Política de Uso Aceptable de Internet

La presente política tiene por objeto establecer los términos y condiciones de uso aceptable del servicio de internet suministrado por CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P. en condición de ISP y que deberán cumplir los clientes como usuarios de dicho servicio.

Esta política, guía y recomendaciones no constituye en ningún momento una negación del derecho a la comunicación, ni puede ser interpretado como prácticas restrictivas para el acceso a internet, por el contrario, lo que busca es facilitar el cumplimiento de estándares adecuados para que los usuarios puedan disfrutar el servicio de internet fijo bajo medidas preventivas de autocuidado, de forma que se contribuya a la seguridad de la red y a evitar la comisión de fraudes.

Ámbito de aplicación

Esta política es aplicable a los usuarios de la red de internet de CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.

Contenido en la red de internet

El usuario y las personas que autorice son responsable del uso que le da al servicio de internet fijo. EPSA E.S.P. no se hará responsable por la veracidad, exactitud o calidad de la información, documentos, datos, archivos, servicios o contenidos que el usuario obtenga, reciba o descargue de la red internet.

Reporte de incidentes

Los usuarios deberán reportar a CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P. de manera inmediata cualquier incidente o evento que atente contra la seguridad y/o estabilidad de la red de internet, o bien, que pueda afectar la misma.

Usos no permitidos en la red de internet

- *Suministrar información incorrecta en solicitudes escritas y transacciones que se transiten a través de la red de Internet de CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.*
- *Uso indebido del internet que atente contra la integridad del usuario de la red de internet CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.*
- *Conducir cualquier tipo de fraude financiero, tales como pirámides, creación o reenvío de cadenas de cualquier tipo, son faltas que se constituyen como violaciones a esta Política y de las obligaciones como usuarios del servicio de Internet.*
- *Participar en el uso indebido o distribución de correos electrónicos a través de la red de Internet de CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.*
- *Infringir la seguridad de los sistemas, y tratar de acceder a sitios a los que no le está permitido.*

Política de Uso aceptable de internet

- *Afectar la disponibilidad la red de Internet de CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P. o tratar de interferir los procesos del servicio, así como de cualquier sitio dentro de la red (Ej. realizar, participar o promover acciones de Denegación de Servicio).*
- *Suministrar información de contacto falsa o suplantar identidad frente a CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.*
- *Crear un sitio web para adquirir información y actuar indebidamente contra los usuarios que lo visiten.*

Conductas Ilegales en la red de internet

Los usuarios de la red de Internet de *CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.* deberán usar el servicio solo de manera legítima.

La distribución, transmisión, reproducción o almacenamiento de cualquier tipo de información que viole cualquier regulación o ley aplicable, está prohibido. No está permitido crear, transmitir, reproducir, distribuir o almacenar cualquier información que:

- *Viole derechos de autor, propiedad intelectual de los demás usuarios de la red.*
- *Promueva la pornografía infantil.*
- *Afecte la integridad de los demás usuarios, de acuerdo a la ley.*
- *Infrinja toda ley o regulación vigente.*
- *Motive conductas ilícitas, criminales y comprometan la responsabilidad civil o penal.*

Gestión de Seguridad en la red

Es responsabilidad exclusiva de los usuarios de la red de Internet de *CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.* configurar controles básicos de seguridad en sus sistemas.

Se considera un acto indebido interferir o tratar de interferir los procesos con los servicios de cualquier otro usuario, dentro de la red de Internet (Ej. actos de Denegación de Servicio).

Algunos actos indebidos pueden ser los siguientes;

- *Envío de información que exceda en cuanto a tamaño y/o frecuencia con la intención de afectar la disponibilidad del servicio.*
- *Atacar o tratar de atacar y/o deshabilitar a otro usuario de la red de internet.*
- *Creación, distribución de programas o comandos elaborados para interferir con la funcionalidad, funcionalidad o conectividad de otro usuario de la red de internet, como estafas, códigos maliciosos, suplantación de identidad.*
- *Acceder abusivamente a un sistema informático y cualquier otro tipo de conducta prohibida por ley.*

Incumplimiento a la Política de Uso aceptable de internet

Cualquier incumplimiento a esta política *CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.* se reserva el derecho de tomar las medidas correspondientes, entre éstas, suspender y/o terminar el servicio de internet contratado.

Términos y Condiciones

El servicio de internet contratado a través de la red de inter política *CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.* implica la aceptación de los términos y condiciones establecidos en esta Política de Uso Aceptable.

CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P. no se hace responsable de cualquier conducta indebida por parte de los usuarios del servicio de internet, ni de terceros, que pueda ocasionar actos prohibidos por la regulación y/o ley vigente, así como por las información obtenida o recibida por medio en la red, la violación del derecho de propiedad intelectual, o de autor, u otra conducta que su intención sea estafar, importunar, o amenazar o de cualquier forma atentar contra la integridad de los demás usuarios, o tratar o afectar la disponibilidad del servicio de la red de internet.

Todos los usuarios del servicio de Internet de CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P. se comprometen a cumplir términos y condiciones establecidos en esta política y cualquier incumplimiento • CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P. se reserva el derecho de tomar las medidas correspondientes como de bloquear cualquier conducta ilícita, suspender y/o terminar el servicio de Internet temporal o definitivamente.

Revisiones y/o modificaciones

Esta política podrá ser revisada y/o modificada en cualquier tiempo y sin notificación previa, en razón a cambios regulatorios, legales y/o directrices corporativas de • *CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P.*

Contactos para Información

- *Por afectación de su servicio de internet: servicioalcliente@celsia.com*
- *Incidentes o eventos con usuarios que están incumpliendo los términos o condiciones establecidos en esta política, deberán ser enviadas por correo electrónico: servicioalcliente@celsia.com*
- *Consultas sobre aquellas conductas indebidas a través de la red de internet, antes de proceder, envíe sus inquietudes y/ o comentarios al correo electrónico: servicioalcliente@celsia.com*
- *Si evidencia que su servicio es afectado por otro usuario de la red de CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. (Antes EPSA E.S.P) / CNC DEL MAR S.A.S. E.S.P., usted debe enviar la novedad al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@celsia.com*

Para más información también podrá usar cualquiera de los canales de atención:

- *Redes sociales*
- *Oficinas*
- *Línea de servicio al cliente: [018000 112 115](tel:018000112115)*

CONTROL DE CAMBIOS

Política de Uso aceptable de internet

VERSION	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA VERSIÓN
1	20/08/2019	Creación del documento