

## Política de uso aceptable de internet

---

|                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| Versión:             | 3                                |
| Fecha de aprobación: | 16/07/2026                       |
| Proceso responsable: | Ciberseguridad e Infraestructura |
| Revisado por:        | Ciberseguridad e Infraestructura |
| Aprobado por:        | Ciberseguridad e Infraestructura |

## **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 INTERNET S.A.S. 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 INTERNET S.A.S.

### **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. CELSIA INTERNET S.A.S. 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 de internet.

### **Reporte de incidentes**

Los usuarios que detecten incidentes de seguridad, comportamientos anómalos en la red, o conductas que puedan constituir una violación a esta Política, deberán reportarlos de inmediato a CELSIA INTERNET S.A.S. a través de los canales habilitados para tal fin.

La información de reporte deberá incluir, en la medida de lo posible:

- Descripción detallada del incidente o comportamiento detectado.
- Fecha y hora aproximada del evento.
- Dirección IP o identificador del servicio afectado, si se conoce.
- Evidencia disponible (capturas de pantalla, logs, correos, etc.).

CELSIA INTERNET S.A.S. se compromete a gestionar los reportes de incidentes de manera oportuna y confidencial, conforme a sus procedimientos internos de respuesta a incidentes.

## Responsabilidad del usuario.

El usuario es el único y exclusivo responsable del uso que haga del servicio de internet contratado, así como de las actividades realizadas por las personas a las que autorice para acceder al servicio bajo su titularidad.

En particular, el usuario se compromete a:

- Hacer un uso legal, ético y responsable de internet.
- No permitir el acceso al servicio a terceros no autorizados, especialmente menores de edad sin supervisión.
- Mantener sus equipos y dispositivos actualizados y con medidas básicas de seguridad (antivirus, contraseñas robustas, etc.).
- Reportar de manera inmediata cualquier incidente de seguridad o uso indebido del servicio.
- No compartir sus credenciales de acceso o contraseña de la red WiFi con personas ajenas a su entorno.

CELSIA INTERNET S.A.S. no se hace responsable por la veracidad, exactitud, legalidad ni calidad de la información, contenidos, servicios o archivos que el usuario acceda, descargue o transmita a través de la red de internet.

## Usos no permitidos en la red de internet

Sin perjuicio de las demás prohibiciones previstas en la ley, la regulación aplicable, el Contrato de Prestación de Servicios y la presente Política de Uso Aceptable, a continuación se relacionan algunas de las conductas que constituyen un uso no permitido de la red de Internet de CELSIA INTERNET S.A.S. La siguiente enumeración tiene carácter enunciativo y no taxativo, por lo que podrán considerarse igualmente prohibidas otras conductas que, por su naturaleza o efectos, resulten contrarias a la normativa vigente, al contrato, a esta Política o que afecten la seguridad, integridad, disponibilidad o adecuado funcionamiento de la red, de los servicios o de los derechos de terceros.

- Suministrar información incorrecta en solicitudes escritas y transacciones que se transiten a través de la red de Internet de CELSIA INTERNET S.A.S.
- Uso indebido del internet que atente contra la integridad del usuario de la red de internet CELSIA INTERNET S.A.S.
- 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 INTERNET S.A.S.
- Infringir la seguridad de los sistemas, y tratar de acceder a sitios a los que no le está permitido.
- Afectar la disponibilidad la red de Internet de CELSIA INTERNET S.A.S. 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 INTERNET S.A.S.
- Crear un sitio web para adquirir información y actuar indebidamente contra los usuarios que lo visiten.
- Revender, redistribuir, comercializar o compartir el servicio con terceros, a título oneroso o gratuito, o utilizarlo para suministrar acceso a internet a personas distintas del suscriptor del servicio, o cualquier otra forma de explotación comercial no autorizada.

### Conductas ilegales en la red de internet

Los usuarios de la red de Internet de CELSIA INTERNET S.A.S. deberán usar el servicio solo de manera legítima.

En consecuencia, se encuentra prohibida la creación, transmisión, reproducción, distribución o almacenamiento de cualquier tipo de información o contenido que vulnere la ley, la regulación aplicable o derechos de terceros. La siguiente relación es enunciativa y no taxativa, por lo que podrán considerarse igualmente prohibidas otras conductas o contenidos que resulten contrarios al ordenamiento jurídico.

- Viole derechos de autor, propiedad intelectual de los demás usuarios de la red.
- Promueva, facilite o contenga material relacionado con la explotación o la pornografía infantil.
- Afecte la integridad, los derechos o la seguridad de los demás usuarios o terceros, en contravención de la legislación aplicable.
- Infrinja toda ley o regulación vigente.
- Promueva, facilite u opere juegos de suerte y azar que sean ilegales o que no cuenten con las autorizaciones exigidas por la legislación aplicable.
- Motive conductas ilícitas, criminales y comprometan la responsabilidad civil o penal.

## Gestión de Seguridad en la red

CELSIA INTERNET S.A.S. implementa controles de seguridad a nivel de red para proteger la integridad y disponibilidad del servicio. Sin embargo, la seguridad de los dispositivos conectados es responsabilidad exclusiva del usuario.

Se recomienda a los usuarios adoptar las siguientes medidas básicas de ciberseguridad:

- Configurar contraseñas robustas en la red WiFi y cambiarlas periódicamente.
- Mantener actualizados el sistema operativo, navegadores y aplicaciones de todos los dispositivos.
- Instalar y mantener activo un software antivirus/antimalware en equipos de cómputo.
- Activar el firewall del sistema operativo.
- Verificar la autenticidad de los sitios web antes de ingresar información personal o financiera (HTTPS, certificados válidos).
- No abrir correos electrónicos, adjuntos o enlaces de remitentes desconocidos o sospechosos.
- Usar autenticación de dos factores (2FA) en servicios que lo permitan.

CELSIA INTERNET S.A.S. podrá implementar filtros, bloqueos o restricciones técnicas sobre contenidos o tráfico que representen una amenaza comprobada para la seguridad de la red, conforme a la regulación de la CRC y respetando el principio de neutralidad de red establecido en la Ley 1341 de 2009 y neutralidad en internet establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016.

## Incumplimiento a la Política de Uso aceptable de internet

El incumplimiento de esta Política podrá dar lugar a las siguientes consecuencias, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan:

- Suspensión temporal del servicio de internet.
- Terminación unilateral del contrato de prestación de servicios por parte de CELSIA INTERNET S.A.S.
- Bloqueo de tráfico específico que genere riesgo para la red o para terceros.
- Reporte a las autoridades competentes (Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación, ColCERT) cuando se presuma la comisión de delitos informáticos tipificados en la Ley 1273 de 2009 u otras normas aplicables.

CELSIA INTERNET S.A.S. no será responsable por los perjuicios que la suspensión o terminación del servicio ocasione al usuario cuando dicha medida sea consecuencia del incumplimiento de esta Política.

Adicionalmente, en caso de que las autoridades competentes, en ejercicio de sus funciones legales, requieran información relacionada con el Servicio o con su utilización, incluyendo aquellos eventos en los que existan investigaciones o indicios de un uso presuntamente indebido o contrario a la ley, CELSIA INTERNET S.A.S. suministrará la información solicitada en los términos y con el alcance previstos en la Constitución Política, la ley y las demás normas aplicables.

## Términos y Condiciones

El servicio de internet contratado a través de la red de CELSIA INTERNET S.A.S. implica la aceptación de los términos y condiciones establecidos en esta Política de Uso Aceptable.

CELSIA INTERNET S.A.S. 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 la 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 INTERNET S.A.S. se comprometen a cumplir términos y condiciones establecidos en esta política y cualquier incumplimiento. CELSIA INTERNET S.A.S. 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.

## Derechos de los usuarios.

En concordancia con la Resolución CRC 5050 de 2016 y la normativa vigente, los usuarios del servicio de internet de CELSIA INTERNET S.A.S. tienen derecho a:

- Recibir información clara, veraz y oportuna sobre las condiciones del servicio, incluyendo esta Política.
- Acceder a un servicio de internet con las características de velocidad, disponibilidad y calidad contratadas.
- Presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante CELSIA INTERNET S.A.S. y ante la CRC o SIC en caso de inconformidad.

- Que su tráfico de internet sea tratado de forma neutral, sin discriminación arbitraria por tipo de contenido, protocolo o aplicación.
- La protección de sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.

Ser notificado sobre cambios significativos en esta Política con un plazo de antelación razonable.

## Revisiones y/o modificaciones

Esta Política podrá ser revisada y actualizada por CELSIA INTERNET S.A.S. en cualquier momento, en razón de cambios regulatorios, legales, tecnológicos o de directrices corporativas. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web oficial y entrarán en vigor a partir de su publicación.

Se recomienda a los usuarios revisar periódicamente esta Política para mantenerse informados sobre sus términos vigentes. El uso continuado del servicio después de la publicación de modificaciones implica la aceptación de los nuevos términos.

## Contactos para Información

- Por afectación de su servicio de internet: [servicioalclienteinternet@celsiainternet.com](mailto:servicioalclienteinternet@celsiainternet.com).
- Incidentes o eventos con usuarios que están incumpliendo los términos o condiciones establecidos en esta política, deberán ser enviadas por correo electrónico: [servicioalclienteinternet@celsiainternet.com](mailto:servicioalclienteinternet@celsiainternet.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: [servicioalclienteinternet@celsiainternet.com](mailto:servicioalclienteinternet@celsiainternet.com).
- Si evidencia que su servicio es afectado por otro usuario de la red de CELSIA INTERNET S.A.S., usted debe enviar la novedad al siguiente correo electrónico: [servicioalclienteinternet@celsiainternet.com](mailto:servicioalclienteinternet@celsiainternet.com).

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

- **Correo electrónico:** [servicioalclienteinternet@celsiainternet.com](mailto:servicioalclienteinternet@celsiainternet.com)
- **Línea gratuita** 018000112115
- **WhatsApp – Asistente virtual MEGA:** (+57) 311-321-0000
- **Redes sociales:**  
Facebook: Celsia Internet  
Instagram @celsiainternet  
LinkedIn Celsia Internet

### Control de cambios

| Versión | Fecha      | Justificación de la versión                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 12/08/2019 | Política de Uso aceptable de internet Celsia Colombia S.A. E.S.P.                                                                                                                                              |
|         | 01/12/2024 | Adopción de la política por Celsia Internet S.A.S.                                                                                                                                                             |
| 2       | 28/04/2026 | Ajustes en (i) el proceso de reporte de incidentes; (ii) gestión de seguridad en la red; (iii) incumplimiento a la Política: (iv) derechos de los usuarios y (v) revisiones y/o modificaciones de la Política. |
| 3       | 16/07/2026 | Ajustes en (i) usos no permitidos; (ii) incumplimiento de la Política y (iii) contactos para información.                                                                                                      |