

INDICADORES DE NEUTRALIDAD DE LA RED

En cumplimiento de la Ley N°20.453, que consagra el principio de Neutralidad de la Red, y del Decreto Supremo N°368 de 2011.

Se pone a disposición de usuarios la siguiente información sobre la calidad del servicio entregado.

1.- Características técnicas y comerciales de nuestros planes

La oferta comercial comprende planes domiciliarios, según factibilidad técnica en la zona de cobertura

Plan	Bajada	Subida	Tipo de servicio	Limite descargas
Hogar 4 Mbps	4 Mbps	1 Mbps	Compartido	Sin limites
Hogar 10 Mbps	10 Mbps	2.5 Mbps	Compartido	Sin limites

2. Tasa de agregación

La tasa de agregación mide la proporción en que los usuarios comparten la red de un ISP. Se obtiene al dividir la suma de las velocidades contratadas por la capacidad total de los enlaces del proveedor.

Electronet garantiza una tasa de 1:4 para sus servicios

Tipo de trafico	Tasa de agregación
Nacional	1:4
Internacional	1:4

3.- Velocidad de tráfico de datos

Las velocidades ofertadas son garantizadas según el plan.

Plan	Velocidad Garantizadas Down/UP
Hogar 4 Mbps	4 Mbps/1 Mbps
Hogar 10 Mbps	10 Mbps/2.5 Mbps

Las mediciones de velocidad se deben realizar con servidores conectados a puntos de intercambio en Santiago

4.- Latencia y tasa de pérdida de paquetes

Mediciones en red de Electronet a servidores nacionales conectados a puntos de intercambio en Santiago

Detalle	Resultados
Latencia promedio	21 ms
Perdida de Paquetes	<0,5%

5.- Tiempo de reposición del servicio

El tiempo de reposición considera desde el momento del aviso de la falla al soporte técnico de electronet, según la envergadura del evento tiene distintas horas de resolución.

Tipo Soporte	Tiempo de Solución
Remoto	1,5 horas
Presencial terreno	24 Horas

6.- Capacidad y disponibilidad de los enlaces de conexión

Capacidades de red nacional e internacional en conexión a punto de intercambio y proveedor dedicado

Enlace o proveedor	Tipo	Capacidad	Tipo de trafico
Pit Chile	Peering (IXP)	10 Gbps	Nacional
Silica Network	Dedicado	10 Gbps	Nacional / Internacional
Silica Network via Pit chile (Respaldo)	Dedicado	10 Gbps	Nacional / Internacional

Disponibilidad de la red (uptime) 99.98%

7. Prácticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

Electronet no realiza bloqueo, restricciones de velocidad ni discriminación alguna sobre contenidos, aplicaciones, servicios o protocolos legales. Nuestra gestión de tráfico se limita exclusivamente a administrar el ancho de banda contratado por cada usuario.