

TRIMESTRE	PERÍODO MEDIDO	EMPRESA	PUBLICADO
2026-Q2	01-04-2026 a 30-06-2026	Comunicación y Telefonía Rural CTR S.A.	08-08-2026

Arts. 7º a 12º del Decreto 368 · art. 24 H de la Ley 20.453

Estas materias no son indicadores medidos, sino declaraciones y procedimientos que la normativa obliga a publicar junto a la información técnica del art. 5º.

1 Principio de Neutralidad de la Red

CTR presta el servicio de acceso a Internet respetando el principio de Neutralidad de la Red establecido en la Ley N° 20.453 y el Decreto Supremo N° 368. En consecuencia, no bloquea, interfiere, discrimina, entorpece ni restringe arbitrariamente el acceso, uso, envío, recepción u oferta de contenidos, aplicaciones o servicios legales disponibles en Internet.

Las medidas de administración de red que eventualmente sean necesarias tienen como único objetivo resguardar la seguridad, estabilidad, continuidad y correcto funcionamiento de la red, procurando siempre garantizar una experiencia de navegación adecuada para todos los usuarios y respetando los principios establecidos por la normativa vigente.

2 Prácticas de administración de la red

CTR administra su infraestructura de red con el propósito de garantizar la continuidad, estabilidad y seguridad del servicio de acceso a Internet.

Las medidas de administración de red que eventualmente puedan aplicarse tienen un carácter técnico y buscan prevenir o mitigar situaciones que puedan afectar el funcionamiento normal de la red, tales como congestión, incidentes de seguridad, fallas de infraestructura o eventos que comprometan la disponibilidad del servicio.

Estas medidas se implementan de manera objetiva, proporcional y no discriminatoria, sin afectar arbitrariamente el acceso de los usuarios a contenidos, aplicaciones o servicios legales disponibles en Internet.

3 Control parental

CTR pone a disposición de sus clientes un servicio de Control Parental, disponible en los equipos finales suministrados para la prestación del servicio de acceso a Internet.

Esta funcionalidad permite restringir o bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios, contribuyendo a una navegación más segura y al uso responsable de Internet.

Los usuarios podrán utilizar esta funcionalidad a través de las opciones disponibles en el equipo final suministrado por CTR. Las características y opciones disponibles podrán variar según el modelo y las funcionalidades soportadas por el equipo instalado.

En caso de requerir orientación sobre el uso de esta funcionalidad, los clientes podrán solicitar asistencia a través de los canales oficiales de atención de CTR.

4 Bloqueo de contenidos a solicitud del usuario

Los clientes podrán solicitar el bloqueo de determinados contenidos o servicios cuando ello sea técnicamente factible y compatible con la arquitectura de la red.

Las solicitudes serán evaluadas por CTR y, cuando corresponda, implementadas sin afectar arbitrariamente el acceso a otros contenidos, aplicaciones o servicios distintos de aquellos expresamente solicitados por el usuario.

5 Privacidad, seguridad y protección de la red

CTR implementa medidas destinadas a proteger la seguridad de su infraestructura y preservar la continuidad del servicio de acceso a Internet.

Para ello dispone de mecanismos de monitoreo, control de acceso, protección perimetral, detección de incidentes y otras medidas de seguridad orientadas a prevenir accesos no autorizados y reducir los riesgos que puedan afectar la disponibilidad o integridad de la red.

Asimismo, CTR recomienda a sus clientes mantener actualizados sus sistemas operativos, aplicaciones y soluciones antivirus, como una medida complementaria para proteger sus equipos e información.

6 Derecho a conectar dispositivos

Los usuarios podrán conectar a la red de CTR cualquier equipo o dispositivo compatible con el servicio contratado, siempre que su utilización no provoque daños, interferencias o afectaciones al funcionamiento de la red ni perjudique la calidad del servicio prestado a otros usuarios.

7 Solicitud de información

Los usuarios podrán solicitar información relacionada con las características técnicas, condiciones comerciales y funcionamiento del servicio de acceso a Internet a través de los canales oficiales de atención de CTR.

La información será proporcionada conforme a los procedimientos y plazos establecidos por la normativa vigente.

8 Reclamos

Los usuarios podrán presentar consultas, requerimientos o reclamos utilizando los canales oficiales de atención dispuestos por CTR.

En caso de no obtener una respuesta satisfactoria o dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable, podrán presentar el reclamo correspondiente ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), conforme al procedimiento vigente.

ISP (Proveedor de Servicios de Internet)	Empresa que proporciona acceso a Internet a usuarios finales.
Servicio de acceso a Internet	Servicio de telecomunicaciones que permite acceder a contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en Internet.
Usuario	Persona natural o jurídica que contrata el servicio de acceso a Internet prestado por CTR.
PIT (Punto de Intercambio de Tráfico)	Infraestructura donde distintos proveedores de servicios de Internet intercambian tráfico nacional para optimizar la conectividad.
Tasa de agregación o sobreventa	Indicador que relaciona la capacidad total comercializada con la capacidad disponible de los enlaces de acceso a Internet del proveedor.
Disponibilidad	Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio o un enlace de comunicaciones se encuentra operativo y disponible para su utilización.
Latencia	Tiempo que demora un paquete de datos en viajar desde un origen hasta un destino y regresar, medido habitualmente en milisegundos (ms).
Pérdida de paquetes	Porcentaje de paquetes de datos que no llegan correctamente a su destino durante una transmisión.
Desviación estándar	Indicador estadístico que representa la variabilidad de las mediciones respecto de su valor promedio. Un valor menor indica un comportamiento más estable del servicio.