Una empresa de Grupo PSINet

INFORME DE NEUTRALIDAD DE RED

Información al usuario y sus derechos

TRIMESTRE	PERÍODO MEDIDO	EMPRESA	PUBLICADO
2026-Q3	01-07-2026 a 30-09-2026	Comunicación y Telefonía Rural CTR S.A.	22-10-2026

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.

9 Glosario

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.