Una empresa de Grupo PSINet

INFORME DE NEUTRALIDAD DE RED

Informe completo

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

Características comerciales de los planes

Art. 5º letra a) del Decreto 368

Para cada plan comercializado se informa la velocidad publicitada de subida y bajada, el límite de descarga, el nivel de calidad y el valor del servicio, tal como se establecen en el contrato respectivo.

Fibra 200 Mbps Fija

VELOCIDAD PUBLICITADA	200 Mbps bajada / 200 Mbps subida
VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA	30 Mbps bajada / 30 Mbps subida
LÍMITE DE DESCARGA	Sin límite de descarga
NIVEL DE CALIDAD	Estándar
VALOR DEL SERVICIO	$49.900 mensuales, IVA incluido

Fibra 300 Mbps Fija

VELOCIDAD PUBLICITADA	300 Mbps bajada / 300 Mbps subida
VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA	30 Mbps bajada / 30 Mbps subida
LÍMITE DE DESCARGA	Sin límite de descarga
NIVEL DE CALIDAD	Estándar
VALOR DEL SERVICIO	$79.900 mensuales, IVA incluido

Fibra 400 Mbps Fija

VELOCIDAD PUBLICITADA	400 Mbps bajada / 400 Mbps subida
VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA	30 Mbps bajada / 30 Mbps subida
LÍMITE DE DESCARGA	Sin límite de descarga
NIVEL DE CALIDAD	Estándar
VALOR DEL SERVICIO	$99.900 mensuales, IVA incluido

Tasa de agregación o sobreventa

Art. 5º letra b) del Decreto 368

La tasa de agregación es el cociente entre la suma de las velocidades contratadas de todos los usuarios conectados y la velocidad del enlace con el punto de intercambio de tráfico (PIT) respectivo. Se expresa como **1:XX**.

Punto de intercambio	Ámbito	Plan	Velocidades contratadas Fija (Mbps)	Capacidad del enlace (Mbps)	Tasa
PIT IFX Santiago	Nacional	TODOS	30300.0	5000.0	1:6
PIT IFX Santiago	Internacional	TODOS	30300.0	5000.0	1:6

Una tasa de 1:N significa que por cada 1 Mbps de capacidad hacia el PIT se han contratado N Mbps entre todos los usuarios. Es el modo habitual de dimensionar una red de acceso compartida y no implica que la velocidad contratada no esté disponible.

Indicadores técnicos de calidad de servicio

Art. 5º letra c) del Decreto 368 · medidos según ETSI EG 202 057-4 V1.2.1, numeral 5

Los indicadores se calculan sobre muestras estadísticamente representativas y se presentan separados por tecnología, velocidad de transmisión y nivel de calidad ofrecido, conforme exige el art. 3º del reglamento.

1. Tiempo de acceso de usuario y proporciones de éxito

Tecnología	Velocidad (Mbps)	Nivel de calidad	Muestras	Login P80 (ms)	Login P95 (ms)	Accesos con éxito (%)	Transmisiones fallidas (%)
Fija	200	Estándar	180	30.0	39.0	100.0	0.0
Fija	300	Estándar	180	32.0	40.0	100.0	0.0
Fija	400	Estándar	180	30.0	39.0	100.0	0.0

2. Velocidad de transmisión conseguida

Se informa por separado para bajada y subida, como exige el reglamento.

Tecnología	Velocidad (Mbps)	Nivel de calidad	Bajada máx.	Bajada mín.	Bajada prom.	Bajada desv.	Subida máx.	Subida mín.	Subida prom.	Subida desv.
Fija	200	Estándar	202.2	145.2	177.85	12.07	198.0	141.5	173.59	12.92
Fija	300	Estándar	299.6	224.4	265.79	19.6	297.7	210.3	261.39	20.24
Fija	400	Estándar	398.8	289.0	354.99	25.56	397.7	286.0	349.23	25.49

Las columnas *desv.* son la desviación estándar: miden cuánto se dispersan las mediciones respecto del promedio, no una velocidad alcanzada. El valor relevante frente a la velocidad mínima garantizada de cada plan es la columna *mín.*, que en todos los casos se mantiene por sobre ese compromiso.

3. Retardo

Tecnología	Velocidad (Mbps)	Nivel de calidad	Retardo promedio (ms)	Desviación estándar (ms)
Fija	200	Estándar	83.03	59.31
Fija	300	Estándar	89.02	54.88
Fija	400	Estándar	83.85	58.77

Por qué se publica además el retardo separado por ámbito

Promediar en una sola cifra el retardo de las conexiones nacionales y el de las internacionales produce un valor sin significado físico: son trayectos de longitud muy distinta. La tabla siguiente desglosa los mismos indicadores distinguiendo ambos ámbitos.

4. Detalle por ámbito nacional e internacional

Tecnología	Velocidad (Mbps)	Nivel de calidad	Ámbito	Muestras	Bajada prom. (Mbps)	Subida prom. (Mbps)	Retardo prom. (ms)	Retardo desv. (ms)
Fija	200	Estándar	Internacional	90	168.13	163.77	138.71	21.47
Fija	200	Estándar	Nacional	90	187.57	183.41	27.36	18.57
Fija	300	Estándar	Internacional	90	249.71	246.14	140.17	21.3
Fija	300	Estándar	Nacional	90	281.88	276.64	37.88	17.71
Fija	400	Estándar	Internacional	90	334.46	330.38	139.4	19.35
Fija	400	Estándar	Nacional	90	375.52	368.08	28.3	18.23

Tiempo de reposición del servicio

Art. 5º letra d) del Decreto 368 · medido según ETSI EG 202 057-1 V1.2.1, numeral 5.5

Se entiende por tiempo de reposición el período entre el instante en que un usuario reporta una falla y aquel en que el servicio queda restablecido.

117.9 h	239.82 h	54.55 %
PERCENTIL 80	PERCENTIL 95	DENTRO DEL OBJETIVO

Por tecnología

Tecnología	Fallas válidas	Percentil 80 (h)	Percentil 95 (h)	Objetivo (h)	Dentro del objetivo (%)
Fija	11	117.9	239.82	72	54.55

El tiempo objetivo lo define la propia empresa. Se excluyen del cálculo las fallas no imputables a la red, como las originadas en el equipo terminal del usuario o en cortes de energía de la red pública; cada exclusión queda registrada con su motivo.

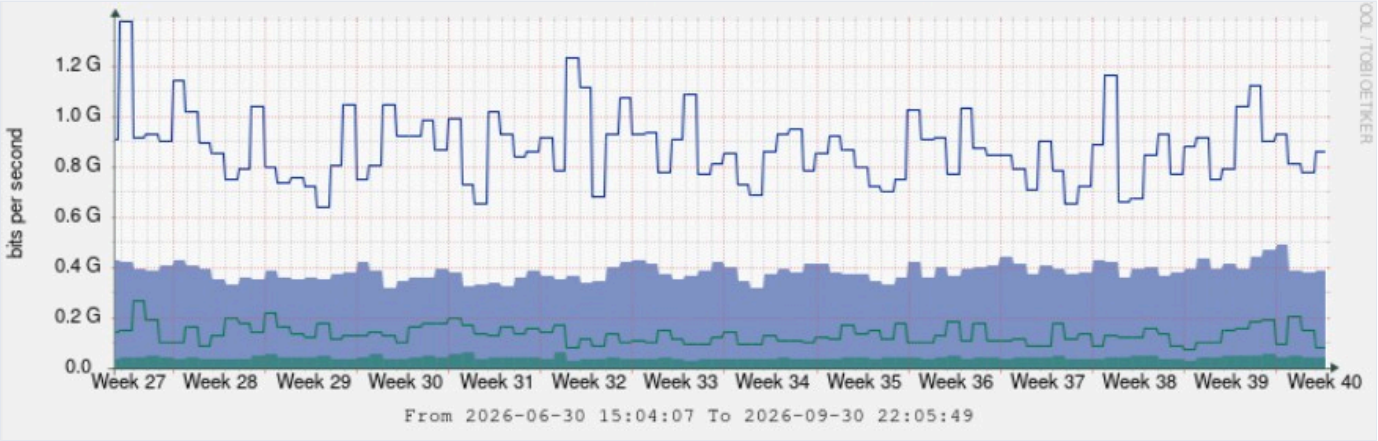
Calidad y disponibilidad del enlace

Art. 5º letra e) del Decreto 368 · Res. Ex. 698/2000 de Subtel

La información se presenta diferenciando las conexiones nacionales de las internacionales, como exige el reglamento.

Enlace	Ámbito	Capacidad (Mbps)	Disponibilidad (%)	Indisponibilidad (h)	Utilización prom. (%)	Utilización punta (%)	Latencia (ms)	Pérdida (%)
Enlace al PIT Chile Santiago	Nacional	5000	—	—	25.7	38.3	64.1	—
Enlace internacional a Miami	Internacional	5000	—	—	25.7	38.3	115.5	—

La utilización se obtiene del sistema de monitoreo de red y corresponde a la suma del tráfico entrante y saliente sobre la capacidad contratada. El monitoreo mide el enlace de forma agregada, sin separar el tráfico nacional del internacional, por lo que la cifra de utilización es común a ambos; la diferenciación que exige el reglamento se refleja en la latencia de cada ámbito. Los campos sin dato se indican con una raya.



Tráfico cursado por el enlace durante el período informado, en bits por segundo, medido por el sistema de monitoreo de red.

Medidas de gestión de tráfico

Art. 5º letra f) del Decreto 368

Se detallan las características de cada medida, sus efectos en el servicio prestado, los tipos de aplicaciones, servicios y protocolos afectados, los períodos de alta demanda y si la política es horaria o semanal y si aplica a tráfico nacional, internacional o ambos.

MEDIDA	Mitigación de ataques DDoS
EN QUÉ CONSISTE	Filtrado de tráfico anómalo dirigido a la red con el fin de preservar la seguridad y disponibilidad del servicio
PLANES AFECTADOS	Todos
TIPOS DE APLICACIONES AFECTADAS	Ninguna en condiciones normales
PROTOCOLOS AFECTADOS	Todos
SERVICIOS AFECTADOS	Ninguno en condiciones normales
EFECTO EN EL SERVICIO	Sin efecto perceptible salvo durante un evento de ataque activo
DÍAS DE APLICACIÓN	Todos
VENTANA HORARIA	24x7
PERÍODO DE ALTA DEMANDA	No aplica
ÁMBITO DEL TRÁFICO	Nacional e internacional
VIGENTE DESDE	01-01-2026

MEDIDA	Reducción de velocidad por consumo
EN QUÉ CONSISTE	Reducción de la velocidad de navegación al superar el límite de descarga contratado del plan móvil
PLANES AFECTADOS	Todos
TIPOS DE APLICACIONES AFECTADAS	Todas
PROTOCOLOS AFECTADOS	Todos
SERVICIOS AFECTADOS	Todos
EFECTO EN EL SERVICIO	Reduccion de la velocidad de navegacion mientras se mantenga superado el limite de descarga contratado
DÍAS DE APLICACIÓN	Todos
VENTANA HORARIA	24x7
PERÍODO DE ALTA DEMANDA	No aplica
ÁMBITO DEL TRÁFICO	Nacional e internacional
VIGENTE DESDE	01-01-2026

MEDIDA	Gestión de congestión en red de acceso compartida
EN QUÉ CONSISTE	Reparto equitativo de capacidad entre usuarios conectados al mismo nodo cuando la ocupación supera el umbral definido
PLANES AFECTADOS	Todos
TIPOS DE APLICACIONES AFECTADAS	Trafico de alto volumen sostenido
PROTOCOLOS AFECTADOS	Todos
SERVICIOS AFECTADOS	Descarga masiva y video bajo demanda
EFECTO EN EL SERVICIO	Reduccion transitoria de la velocidad instantanea mientras dura la congestion del nodo
DÍAS DE APLICACIÓN	Lunes a domingo
VENTANA HORARIA	19:00-00:00
PERÍODO DE ALTA DEMANDA	19:00-23:00
ÁMBITO DEL TRÁFICO	Nacional e internacional
VIGENTE DESDE	01-01-2026

MEDIDA	Bloqueo a petición expresa del usuario
EN QUÉ CONSISTE	Bloqueo de contenidos solicitado voluntariamente por el usuario y a su costo conforme al artículo 9º del Decreto 368
PLANES AFECTADOS	Todos
TIPOS DE APLICACIONES AFECTADAS	Las que el usuario indique
PROTOCOLOS AFECTADOS	Todos
SERVICIOS AFECTADOS	Los que el usuario indique
EFECTO EN EL SERVICIO	Solo afecta al usuario que lo solicita y únicamente sobre lo solicitado
DÍAS DE APLICACIÓN	Todos
VENTANA HORARIA	24x7
PERÍODO DE ALTA DEMANDA	No aplica
ÁMBITO DEL TRÁFICO	Nacional e internacional
VIGENTE DESDE	01-01-2026

Información al usuario y sus derechos

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.