

Indicadores Técnicos de Calidad de Servicio y Neutralidad de la Red

Empresa: Netland Chile S.A. | **Periodo de Medición:** Primer Trimestre 2026 (Enero - Marzo)
Documento elaborado en conformidad con la Ley N° 20.453 y el Decreto Supremo N° 368 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

1. Características Comerciales de los Servicios

Detalle de los planes comercializados durante el período:

- **Plan Hogar 10 Mbps:**
 - Velocidad de Bajada Publicitada: 10 Mbps
 - Velocidad de Subida Publicitada: 10 Mbps
 - Límites de Descarga (Cuota de tráfico): Ilimitado
 - Garantías del Servicio: Servicio técnico en terreno en menos de 48 horas
 - Tasa de Agregación (Sobreventa) Nacional: 1:4
 - Tasa de Agregación (Sobreventa) Internacional: 1:10
 - Porcentaje de intentos fallidos de transmisión de datos: 0,1%

- **Plan Hogar 15 Mbps:**
 - Velocidad de Bajada Publicitada: 15 Mbps
 - Velocidad de Subida Publicitada: 15 Mbps
 - Límites de Descarga (Cuota de tráfico): Ilimitado
 - Garantías del Servicio: Servicio técnico en terreno en menos de 48 horas
 - Tasa de Agregación (Sobreventa) Nacional: 1:4
 - Tasa de Agregación (Sobreventa) Internacional: 1:10
 - Porcentaje de intentos fallidos de transmisión de datos: 0,1%

- **Plan Hogar 20 Mbps:**
 - Velocidad de Bajada Publicitada: 20 Mbps
 - Velocidad de Subida Publicitada: 20 Mbps
 - Límites de Descarga (Cuota de tráfico): Ilimitado
 - Garantías del Servicio: Servicio técnico en terreno en menos de 48 horas
 - Tasa de Agregación (Sobreventa) Nacional: 1:4
 - Tasa de Agregación (Sobreventa) Internacional: 1:10
 - Porcentaje de intentos fallidos de transmisión de datos: 0,1%

2. Indicadores Técnicos de Calidad de Servicio

Métricas obtenidas mediante pruebas automatizadas a nuestra red durante el trimestre:

- Tiempos de Acceso (Login):
 - *Percentil 80*: <1ms (*)
 - *Percentil 95*: <1ms (*)

(*) El servicio opera mediante asignación de IP estática a nivel de infraestructura, sin requerir portal de autenticación o validación de credenciales (login), por lo que la conexión es persistente.

- **Velocidades Conseguidas Plan Hogar 10 Mbps:**
 - *Bajada (Download)*: Máxima: 13,5 Mbps | Mínima: 10,4 Mbps | Promedio: 11 Mbps | Desviación Estándar: 0,8
 - *Subida (Upload)*: Máxima: 11,5 Mbps | Mínima: 10,3 Mbps | Promedio: 10,5 Mbps | Desviación Estándar: 0,8
- **Velocidades Conseguidas Plan Hogar 15 Mbps:**
 - *Bajada (Download)*: Máxima: 15,5 Mbps | Mínima: 15 Mbps | Promedio: 15,2 Mbps | Desviación Estándar: 1
 - *Subida (Upload)*: Máxima: 15,5 Mbps | Mínima: 15 Mbps | Promedio: 15,1 Mbps | Desviación Estándar: 1
- **Velocidades Conseguidas Plan Hogar 20 Mbps:**
 - *Bajada (Download)*: Máxima: 22,5 Mbps | Mínima: 20,2 Mbps | Promedio: 20,5 Mbps | Desviación Estándar: 1,2
 - *Subida (Upload)*: Máxima: 20,5 Mbps | Mínima: 20,1 Mbps | Promedio: 20 Mbps | Desviación Estándar: 1,2
- **Conexiones Exitosas:**
 - Porcentaje de accesos de usuario realizados con éxito: 100%
- **Retardo (Latencia):**
 - Promedio de latencia nacional: 20 milisegundos
 - Desviación estándar de latencia: 1

3. Tiempos de Reposición y Disponibilidad del Enlace

- **Tiempo de Reposición de Fallas Válidas:**
 - Percentil 80: 18,5 horas
 - Percentil 95: 20,4 horas
 - Porcentaje de fallas reparadas dentro del tiempo objetivo de la empresa: 98%
- **Disponibilidad del Enlace:**
 - Porcentaje de disponibilidad para conexiones nacionales: 99%
 - Porcentaje de disponibilidad para conexiones internacionales: 99%

4. Prácticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

- **Políticas de Gestión de Tráfico:** Nuestra empresa NO aplica políticas de restricción, bloqueo o discriminación de tráfico, protocolos o aplicaciones, garantizando el libre acceso a los contenidos de Internet.
- **Horarios de Aplicación:** No aplica.