

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET DE CABLEVISIÓN ALERCE, CABLEVISIÓN CAJÓN Y VERTEL

De acuerdo a lo solicitado por Subtel, ponemos a disposición de nuestros clientes las características técnicas y comerciales de nuestro servicio de Internet, para transparencia e información de los usuarios.

### **Velocidades de subida y bajada.**

- Todos nuestros planes de Internet tienen una velocidad mínima garantizada del 35% del valor nominal contratado siendo la máxima la velocidad contratada.
- El promedio calculado para nuestros planes es de aproximadamente el 80% de la velocidad del plan.
- Nuestros planes de Internet no tienen límite de descarga.

### **Tasa de agregación.**

Tasa de agregación, que equivale a la proporción de usuarios que comparten el mismo enlace al navegar, lo que se relaciona con la calidad de servicio y la experiencia de navegación.

Tasa de agregación nacional: 1:3

Tasa de agregación internacional: 1:7

### **Tiempo de reposición del servicio.**

Nuestro compromiso es el de resolver sus problemas dentro de las 24 horas desde el momento del aviso. En el último trimestre hemos cumplido esta promesa en el 82,7% de los casos.

Tiempo Promedio: 6 horas.

Percentil 80: 47 horas.

Percentil 95: 93 horas.

### **Medidas de gestión de tráfico y administración de red.**

Las empresas Cablevisión Alerce, Cablevisión Cajón y Vertel, no ejecutan gestión de tráfico en sus clientes salvo el de restringir algunos puertos por los que existan vulnerabilidades y que permitan a hackers tomar control de información de los clientes para su seguridad. Esto no implica que existan otros mecanismos por los cuales los clientes puedan ser atacados vía correo electrónico y otro (pishing, spam, troyanos u otros) por lo que recomendamos ni abrir vínculos externos de destinatarios desconocidos u otros.