Informe de Indicadores de Calidad

Segundo trimestre de 2026 · Abril – Junio 2026

Smartnet Chile Telecomunicaciones SpA · RUT 76.697.143-1 · AS273148 · Arica, Chile

1. Identificación del informe

Empresa	Smartnet Chile Telecomunicaciones SpA
RUT	76.697.143-1
Sistema Autónomo	AS273148
Zona de servicio	Arica, Región de Arica y Parinacota
Tecnología de acceso	Fibra óptica (FTTH / GPON)
Período informado	Segundo trimestre de 2026 (Abril – Junio 2026)
Normativa	Ley N° 20.453 · Reglamento D.S. 368/2010 · Res. Ex. 3.729/2011 (Subtel)

2. Compromisos de servicio

Disponibilidad comprometida (uptime)	99,6%
Garantía de velocidad	90% de la velocidad publicitada
Tasa de agregación	1:20
Tiempo de reposición	Fallas masivas: hasta 24 h · Fallas individuales: hasta 12 h

3. Resultados del período

Resultados obtenidos de la medición de la red durante el período informado, conforme al protocolo de Subtel.

Indicador	Resultado	Unidad	Compromiso / referencia
Disponibilidad del servicio (1)	**99,98%**	%	≥ 99,6%
Velocidad de descarga (promedio) (2)	**382,4**	Mbps	Todos los planes
Velocidad de subida (promedio) (2)	**458,2**	Mbps	Todos los planes
Latencia (mediana) (3)	**2,0**	ms	Referencial
Variación de latencia / jitter (mediana) (3)	**1,0**	ms	Referencial
Pérdida de paquetes (4)	**0,49%**	%	Referencial

(1) Disponibilidad obtenida de la sonda RIPE Atlas N° 64447 (fuente pública e independiente). **(2)** Velocidad promedio observada en tests reales de clientes de Smartnet (ISP Smartnet) sobre el servidor de medición propio; corresponde al conjunto de planes contratados (residenciales y empresas), por lo que representa un promedio agregado de todos los planes y no la velocidad de un plan en particular. **(3)** Latencia y jitter medidos contra el servidor de medición local (Arica); constituyen un valor de referencia de la red de acceso, no de latencia hacia destinos en Internet. **(4)** Pérdida de paquetes medida por la sonda RIPE Atlas hacia un destino de referencia estable, como indicador de la calidad de la red de acceso.

4. Metodología y fuentes de los datos

Los indicadores de este informe se obtienen de **dos fuentes de medición independientes y verificables**:

- **Sonda RIPE Atlas N° 64447**, instalada en la red de Smartnet Chile (AS273148, prefijo 38.211.235.0/24, Arica) y operada por el RIPE NCC: fuente pública de los indicadores de **disponibilidad, continuidad y pérdida de paquetes**.
- **Servidor de medición Speedtest (Ookla) propio de Smartnet**: fuente de los indicadores de **velocidad de descarga y de subida**, calculados a partir de los tests reales de clientes del segmento 38.211.235.0/24 (ISP Smartnet).

La latencia y el jitter se miden contra el servidor de medición local. Las mediciones se complementan con el test oficial de Subtel (mediSUBTEL), conforme al protocolo de la Resolución Exenta N° 3.729/2011.

5. Observaciones del período

El servicio operó con alta estabilidad durante el período, sin eventos mayores de continuidad. La disponibilidad medida alcanzó 99,98%.

Informe publicado por Smartnet Chile Telecomunicaciones SpA en cumplimiento de la Ley N° 20.453 y su Reglamento. Los resultados corresponden a las mediciones efectivas de la red en el período señalado.