



DOCUMENTO INFORMATIVO · LEY N° 20.453

Neutralidad de la Red

Información del servicio de acceso a Internet y prácticas de gestión de red.

En cumplimiento de la **Ley N° 20.453** sobre Neutralidad de la Red y de su Reglamento (**Decreto Supremo N° 368 de 2010** del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones), Smartnet Chile Telecomunicaciones SpA pone a disposición de sus usuarios y del público la información relativa a las características del servicio de acceso a Internet que ofrece, así como sus prácticas de gestión de red.

1. Compromiso con la neutralidad

Smartnet no bloquea, interfiere, discrimina, entorpece ni restringe de manera arbitraria el derecho de sus usuarios a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet.

- Todo el tráfico legal es tratado sin discriminación arbitraria por su origen, destino, contenido o tipo de aplicación.
- El usuario puede conectar a la red los dispositivos legales que estime convenientes, siempre que no dañen la red ni la calidad del servicio de terceros.
- El bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios solo se realiza a solicitud expresa del usuario (p. ej. control parental).
- Se respeta la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red.

2. Marco legal aplicable

- **Ley N° 20.453** (incorpora los artículos 24 H, 24 I y 24 J a la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168).
- **Decreto Supremo N° 368 de 2010** — Reglamento de neutralidad de la red en el acceso a Internet.
- **Resolución Exenta N° 3.729 de 2011** de Subtel — protocolo de medición de indicadores de calidad.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) fiscaliza y controla el cumplimiento de esta normativa.

3. Características técnicas y comerciales de los planes

Todos los planes de Internet son sobre **fibra óptica (FTTH / GPON)**, de **velocidad simétrica**. Se informan las velocidades publicitada, máxima, mínima y promedio, el límite de descarga y la garantía de velocidad.

3.1 Planes Internet Urbanos

Plan (simétrico ↓/↑)	Publicitada	Máxima	Mínima	Promedio	Garantía	Límite descarga	Mensual	Instalación
200 Megas Urbano	200 Mbps	200 Mbps	180 Mbps	190 Mbps	90%	Sin límite	\$12.000	\$10.000
400 Megas Urbano	400 Mbps	400 Mbps	360 Mbps	380 Mbps	90%	Sin límite	\$14.000	\$10.000
600 Megas Urbano	600 Mbps	600 Mbps	540 Mbps	570 Mbps	90%	Sin límite	\$16.000	\$10.000

3.2 Planes Internet Rurales

Plan (simétrico ↓/↑)	Publicitada	Máxima	Mínima	Promedio	Garantía	Límite descarga	Mensual	Instalación
8 Megas Rural	8 Mbps	8 Mbps	7,2 Mbps	7,6 Mbps	90%	Sin límite	\$20.000	\$35.000
10 Megas Rural	10 Mbps	10 Mbps	9 Mbps	9,5 Mbps	90%	Sin límite	\$25.000	\$35.000
20 Megas Rural	20 Mbps	20 Mbps	18 Mbps	19 Mbps	90%	Sin límite	\$35.000	\$35.000

Plan (simétrico ↓/↑)	Publicitada	Máxima	Mínima	Promedio	Garantía	Límite descarga	Mensual	Instalación
30 Megas Rural	30 Mbps	30 Mbps	27 Mbps	28,5 Mbps	90%	Sin límite	\$45.000	\$35.000
40 Megas Rural	40 Mbps	40 Mbps	36 Mbps	38 Mbps	90%	Sin límite	\$58.000	\$35.000

3.3 Planes Internet Urbano + TV Zapping Plus

Incluyen el mismo servicio de Internet más TV online Zapping Plus. Las velocidades corresponden al componente de Internet.

Plan (simétrico ↓/↑)	Publicitada	Máxima	Mínima	Promedio	Garantía	Límite descarga	Mensual	Instalación
200 Megas Urbano + Zapping	200 Mbps	200 Mbps	180 Mbps	190 Mbps	90%	Sin límite	\$31.990	\$20.000
400 Megas Urbano + Zapping	400 Mbps	400 Mbps	360 Mbps	380 Mbps	90%	Sin límite	\$33.990	\$20.000
600 Megas Urbano + Zapping	600 Mbps	600 Mbps	540 Mbps	570 Mbps	90%	Sin límite	\$35.990	\$20.000

3.4 Planes Internet Rurales + TV Zapping Plus

Plan (simétrico ↓/↑)	Publicitada	Máxima	Mínima	Promedio	Garantía	Límite descarga	Mensual	Instalación
20 Megas Rural + Zapping	20 Mbps	20 Mbps	18 Mbps	19 Mbps	90%	Sin límite	\$54.990	\$20.000
30 Megas Rural + Zapping	30 Mbps	30 Mbps	27 Mbps	28,5 Mbps	90%	Sin límite	\$64.990	\$20.000
40 Megas Rural + Zapping	40 Mbps	40 Mbps	36 Mbps	38 Mbps	90%	Sin límite	\$77.990	\$20.000

3.5 Planes Empresas

Soluciones de conectividad dedicada **diseñadas a la medida** de cada cliente (capacidad, simetría, direcciones IP, niveles de servicio y respaldo). Sus características se establecen en la propuesta y contrato particular de cada empresa. Cotizaciones: contacto@smartnetchile.cl · WhatsApp +56 9 8221 6247.

La velocidad efectiva puede variar por factores externos a la red de Smartnet: cableado interno, red WiFi, equipo del cliente y congestión de sitios de destino.

4. Tasa de agregación

Tasa de agregación: 1:20 (hasta 20 usuarios pueden compartir un mismo enlace de acceso).

5. Calidad y disponibilidad del enlace

Disponibilidad comprometida (uptime)	99,6%
--------------------------------------	-------

Indicadores medidos	Disponibilidad del enlace, velocidad de subida y bajada, latencia y pérdida de paquetes, conforme al protocolo de Subtel.
Métodos de medición	Monitoreo permanente propio de la red; test de velocidad oficial de Subtel (mediSUBTEL) y herramientas estándar como Ookla Speedtest.

6. Tiempo de reposición del servicio

Fallas masivas	Hasta 24 horas
Fallas individuales	Hasta 12 horas
Canal de soporte / reporte de fallas	WhatsApp +56 9 8221 6247 · 600 612 3333 · contacto@smartnetchile.cl

7. Medidas de gestión de tráfico y administración de red

Smartnet gestiona su red únicamente para preservar la calidad, seguridad y estabilidad del servicio para todos sus usuarios. Estas medidas **no son discriminatorias** y no perjudican la calidad del servicio contratado. Entre ellas:

- Gestión de congestión y balance de carga entre enlaces en horarios de alta demanda.
- Seguridad de red, incluyendo mitigación de ataques de denegación de servicio (DDoS) y tráfico malicioso.
- Filtrado de tráfico ilegítimo o dañino (p. ej. direcciones falsificadas o tráfico de ataque).
- Enrutamiento a través de proveedores de tránsito internacional y de respaldo para asegurar continuidad.
- Bloqueo de contenidos únicamente cuando lo solicita expresamente el usuario.

8. Privacidad y seguridad

Smartnet resguarda la privacidad de las comunicaciones de sus usuarios y aplica medidas técnicas para proteger la seguridad de su red. El tráfico de los usuarios no es inspeccionado ni utilizado con fines de discriminación comercial.

9. Contacto y reclamos

- Servicio al cliente Smartnet: WhatsApp +56 9 8221 6247 · 600 612 3333 · contacto@smartnetchile.cl
- Sitio web: www.smartnetchile.cl
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel): www.subtel.gob.cl

Documento informativo publicado por Smartnet Chile Telecomunicaciones SpA en cumplimiento de la Ley N° 20.453 y su Reglamento. Última actualización: 5 de agosto de 2026.