

BITRED se compromete a ofrecer a cada usuario un servicio de conectividad que no distinga arbitrariamente contenidos, aplicaciones o servicios, en conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 20.453 que consagra el principio de Neutralidad en la Red para los consumidores y usuarios de Internet, transparentando el funcionamiento y acceso a la web. Sin perjuicio de lo anterior, nuestra empresa podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red, en el exclusivo ámbito de la actividad que le ha sido autorizada, siempre que ello no tenga por objeto realizar acciones que afecten o puedan afectar la libre competencia. Con la finalidad de mantener a los usuarios de nuestros servicios permanentemente informados, se publicarán periódicamente una serie de indicadores con sus respectivas actualizaciones establecidas por instrucción ministerial.

1. CARACTERÍSTICAS COMERCIALES DE LOS PLANES DE LOS SERVICIOS FIBRA ÓPTICA, Y DÚO

A continuación, se presentan las características comerciales de los diferentes planes del Servicio de Acceso a Internet y los requisitos técnicos mínimos necesarios para su buen funcionamiento. Se debe considerar que la fecha de última actualización corresponde al primer trimestre de 2023.

PLANES SOLO INTERNET FIBRA ÓPTICA HOGAR				
	FIBRA 300	FIBRA 600	FIBRA 800	FIBRA 1000
Velocidad de navegación de bajada hasta	300 MB	600 MB	800 MB	1000 MB
Velocidad de navegación de subida hasta	300 MB	600 MB	800 MB	1000 MB
Renta mensual	\$11.900	\$14.900	\$19.900	\$26.900
Router	5/2.4 GHz			
Wifi	GRATIS			
Internet	TRÁFICO ILIMITADO			
REQUISITOS TÉCNICOS				
	Windows		Mac	
Procesador	1GHz 32-bit (x86) o 64-bit (x64)		PowerPC (G3, G4, G5, iMac)	
Sistema Operativo	Vista (32-64-bit), Windows 7/8 (32-64-bit) o Windows 10 (32-64 bit) o superior.		Mac OS 9, Mac High Sierra, Mac Sierra, Yosemite, El Capitan o superior.	
Espacio Libre en Disco Duro	Mínimo 2 GB			
Memoria RAM	Mínimo 4 GB			
Tarjeta Ethernet	GE (1.000 Mbps)			
WiFi	IEEE 802.11 b/g/n			

PLANES DÚO (INTERNET+TV DIGITAL) HOGAR				
	DÚO 600	DÚO 800	DÚO 1000	
Velocidad de navegación de bajada hasta	600 MB	800 MB	1000 MB	
Velocidad de navegación de subida hasta	600 MB	800 MB	1000 MB	
Renta mensual	\$27.900	\$31.900	\$35.900	
Router	5/2.4 GHz			
Wifi	GRATIS			
Internet	TRÁFICO ILIMITADO			
Canales Estándar	60			
Canales HD	130			
REQUISITOS TÉCNICOS				
	Windows		Mac	
Procesador	1GHz 32-bit (x86) o 64-bit (x64)		PowerPC (G3, G4, G5, iMac)	
Sistema Operativo	Vista (32-64-bit), Windows 7/8 (32-64-bit) o Windows 10 (32-64 bit) o superior.		Mac OS 9, Mac High Sierra, Mac Sierra, Yosemite, El Capitan o superior.	
Espacio Libre en Disco Duro	Mínimo 2 GB			
Memoria RAM	Mínimo 4 GB			
Tarjeta Ethernet	GE (1.000 Mbps)			
WiFi	IEEE 802.11 b/g/n			

PLANES INTERNET DEDICADO EMPRESAS*				
	DESDE	HASTA		
Velocidad de navegación de bajada hasta	100 MB	10000 MB		
Velocidad de navegación de subida hasta	100 MB	10000 MB		
Tasa de agregación	1-1 fibra óptica enlace nacional. 1-4 fibra óptica enlace internacional.	1-1 fibra óptica enlace nacional. 1-4 fibra óptica enlace internacional.		
Renta mensual	Tarifas variables, dependiendo de los requerimientos concretos de cada cliente empresa. Cobro mensual en UF.			
REQUISITOS TÉCNICOS				
	Windows		Mac	
Procesador	1GHz 32-bit (x86) o 64-bit (x64)		PowerPC (G3, G4, G5, iMac)	
Sistema Operativo	Vista (32-64-bit), Windows 7/8 (32-64-bit) o Windows 10 (32-64 bit) o superior.		Mac OS 9, Mac High Sierra, Mac Sierra, Yosemite, El Capitan o superior.	
Espacio Libre en Disco Duro	Mínimo 2 GB			
Memoria RAM	Mínimo 4 GB			
Tarjeta Ethernet	GE (1.000 Mbps)			
WiFi	IEEE 802.11 b/g/n			

*Información solo referencial. Los planes del Servicio Internet Dedicado están sujetos a modificación, dependiendo de los requerimientos concretos de cada cliente empresa.

2. PARÁMETROS TÉCNICOS DE OPERACIÓN

En este apartado entregamos información sobre el diseño técnico de la red BITRED y los tiempos de respuesta ante fallas de nuestro servicio internet fibra óptica.

2.1. CRITERIOS DE DIRECCIONAMIENTO

Ver criterios de direccionamiento.

2.2. NIVEL DE AGREGACIÓN O SOBREVENTA

La tasa de agregación es un indicador que mide la relación entre la sumatoria de las velocidades máximas de los planes de internet comercializados por un ISP respecto de la capacidad disponible de los enlaces que interconectan a dicho ISP con proveedores de contenido u otros ISP. En esta capacidad se incluyen solo enlaces nacionales y enlaces a contenido local (denominado caché).

Bitred dimensiona estos enlaces según el tráfico real que nuestros abonados (cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público, para la prestación de dichos servicios) cursan, dejando una dimensión superior a la necesaria o conveniente para absorber aumentos de demanda inesperados. Esta amplitud es la capacidad sobrante que nos permite minimizar eventos de congestión en este tramo de la red y evitar así afectar la calidad del servicio. Sabemos que mientras mantengamos una capacidad disponible superior al tráfico agregado de nuestros clientes el servicio no se verá ralentizado debido a la tasa de agregación.

Actualmente, Bitred tiene una tasa de agregación de 1:25 en los enlaces nacionales y 1:90 en los enlaces internacionales. Esta capacidad es más que suficiente para cursar el tráfico de todos nuestros abonados sin congestión en este segmento de la red.

Fecha de última actualización: 1er trimestre de 2023.

2.3. CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL ENLACE

Ver calidad y disponibilidad del enlace.

2.4. TIEMPOS DE REPOSICIÓN DE SERVICIO

Actualmente, el 60% de los requerimientos técnicos son resueltos en unos pocos minutos a través de un contacto telefónico. El 8% es anulado por los clientes y el 32% restante requiere de la coordinación de una visita técnica al domicilio para una solución. Los niveles de servicio logrados para ambos casos se muestran a continuación:

- El 60% de los requerimientos técnicos son resueltos telefónicamente en un tiempo promedio de 18 minutos.
- El 32% de los requerimientos técnicos requieren visita a domicilio, donde:
 - El 87% se soluciona en menos de 48 h. en horario continuado.
 - El 9% se soluciona en menos de 60 h. en horario continuado.
 - El 4% se soluciona en menos de 72 h. en horario continuado.

Fecha de última actualización: 1er trimestre de 2023.

3. MEDIDAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE LA RED

Las Medidas de Gestión de Tráfico y Administración de la Red son mecanismos que BITRED utiliza con el objetivo de brindar una experiencia de uso óptimo del servicio y garantizar un uso eficiente de la red, además de cumplir con:

- Preservar la privacidad de nuestros usuarios.
- Reducir la propagación de virus.
- Proteger la estabilidad y seguridad de la red.

Ninguna de las medidas aquí presentadas tiene por objeto realizar acciones que afecten o puedan afectar la libre competencia, ni limitar arbitrariamente la libertad del usuario para navegar por Internet, como tampoco discriminar arbitrariamente entre contenidos, aplicaciones o servicios legales que existen en la red, de acuerdo con las condiciones contractuales vigentes con los usuarios. Finalmente, cabe señalar que el incesante cambio tecnológico de Internet hace necesaria la permanente revisión de estas medidas, por lo que están afectas de modificaciones que serán oportunamente informadas con el fin de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

3.1. CONTROL PARENTAL

Por medio de la web, los niños realizan las mismas actividades que habitualmente un adulto efectúa, comunicándose con sus pares o potenciales amistades. Al exponerse a contactos que no requieren presentarse físicamente para interactuar o a material que no es adecuado para ellos, enfrentan riesgos que debemos prevenir.

Dentro de las herramientas que ponemos a disposición de nuestros usuarios, se encuentra el servicio de Control parental de Bitred, que restringe el acceso a contenidos que atentan contra la ley, la moral o las buenas costumbres, específicamente aquellos sitios web que son considerados ilegales por poseer contenido de imágenes de abuso infantil. De esta forma le otorgamos a nuestros clientes la posibilidad de proteger a su familia, asegurándose de que sus hijos vean únicamente sitios apropiados para su edad según la planificación que le permite determinar cuándo pueden acceder a la web y cuándo no. Asimismo, si acceden a una página con contenido ilegal aparecerá una notificación que informará que esta ha sido bloqueada por ese motivo. Averigua cómo bloquear contenidos que consideres inadecuados para tus hijos, de manera que puedas proteger a tu familia de los peligros existentes en la web.