

Alternativa de contratación y umbrales de calidad



El suscriptor tiene la posibilidad de contratar los Servicios de TV por suscriptor y acceso a internet fijo, según sea su necesidad, las características de los servicios por brindar serán las que selecciones el Suscriptor y entregaran según lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones y lo aplicable en el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final (RPUF) de la Sutel. Ningún servicio contratado mantiene permanencia mínima.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

INDICADOR	UMBRAL
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99.97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

INDICADOR	UMBRAL
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio (IC-7)	99.97%