

ORD.: N° 2180 / GN° 109 /

ANT.: Ingreso SUBTEL N° 24531,
Ingreso SGS N° AN002C-0000257,
de fecha 05 de marzo de 2013.

REF.: Solicitud de acceso a información pública.

MAT.: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO, **26 MAR. 2013**

DE : JORGE ATTON PALMA
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

A : RAFAEL ZAMORA SANHUEZA
DIRECTOR DE ESTRATEGIA Y REGULACIÓN
TELEFÓNICA CHILE S.A.

1. Mediante ingreso citado en antecedente, usted señala que aún persiste incertidumbre por parte de su representada, respecto a ciertos indicadores en el marco de los resultados del Modelo de Competencia por Calidad de Servicio publicados por esta Subsecretaría en el mes de enero de 2013. Por lo cual, requiere mayores antecedentes que complementen la respuesta otorgada por este servicio mediante oficio N° 846 de fecha 01 de febrero del año en curso.
2. En relación a su requerimiento, se dará respuesta a cada una de sus consultas de acuerdo al orden efectuado en su presentación:

1. Indicador de Reclamos Fijos / Móvil:

En reunión sostenida el día 13 de marzo de 2013 entre esta Subsecretaría y su representada, se explicó en detalle que la metodología para obtener los resultados publicados está basada en los procedimientos del STI y en los Oficios enviados a cada Operadora en su oportunidad. Se destacó que el cálculo del indicador en el caso de servicios fijos contempla los reclamados recibidos en esta Subsecretaría y para servicios móviles los que envía su representada a través del STI (excluyendo en esta oportunidad los resueltos en línea). En ambos casos se contabilizan los servicios reclamados.

2. Mediciones de Velocidad de Internet:

Como se indicó en la reunión efectuada el pasado 12 de marzo, la metodología para efectuar las mediciones está basada en el protocolo de neutralidad y considera la instalación de sondas y aplicaciones en voluntarios, utilizando servidores nacionales e internacionales para la descarga de archivos.

3. Estadísticas generales de Clientes:

- a. Cantidad de clientes que se midieron: 1443 usuarios.
- b. Representatividad de planes: Se consideraron los planes de 6 y 10 Mbps, en atención a que los usuarios registrados permitían la comparación de las 3 empresas con mayor presencia (VTR, Movistar y CLARO).

- c. Representatividad geográfica: Los clientes para el caso de sondas, están mayoritariamente distribuidas en la Región Metropolitana. Los clientes con aplicación se distribuyen mayoritariamente en las siguientes regiones: RM 60 %, Quinta Región 10%, Región del Bío-Bío- 8 % y el resto repartido en las demás regiones.

4. Equipamiento en casa del Cliente:

- a. Cantidad o porcentaje de cliente con Hardware de medición (Sondas) y software de medición: 100 Sondas en total y 2679 aplicaciones.
- b. Sistema Operativo de los clientes: Se consideraron dentro de los voluntarios Windows XP, Windows 7 y Linux.
- c. Indicar si para los clientes con medición Modem Router se reemplaza el modem del ISP: Se conecta entre el modem del ISP y el PC del cliente.
- d. Indicar como se asegura que al momento de medición, estas no se afectan por el tráfico del cliente o por alto consumo de CPU, en caso que se mida con software instalado en el PC del cliente: Tal como se indicó en la reunión del pasado 12 de marzo, la medición con router es marcada cuando existe tráfico del cliente para luego ser descartada en el cálculo de la velocidad. En el caso de la aplicación de software, podría verse afectada, sin embargo los resultados para las mediciones publicadas no reflejan diferencias relevantes con las de router.
- e. Máxima capacidad de medición en Mbps del router o del software de medición, tanto nacional como internacional: Se midieron todos los planes informados por los voluntarios.

5. Metodología de Medición:

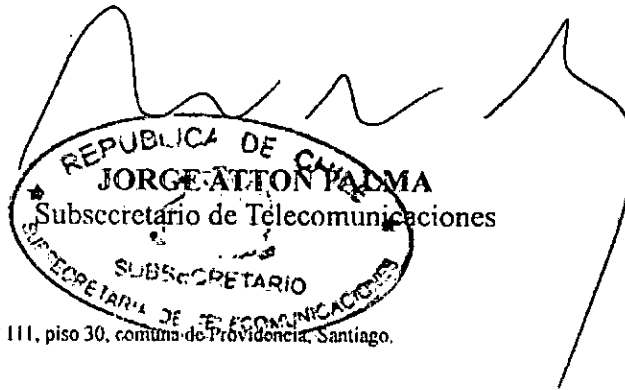
- a. Modelo estadístico que asegurar la representatividad de las mediciones de internet móvil y fija: Como se indicó en la reunión del pasado 12 de marzo, el sistema de medición está basado en la incorporación de voluntarios y el criterio para publicar es elegir aquellos planes que tengan la mayor cantidad de usuarios y mediciones, no considerándose mediciones de Internet Móvil. Cabe señalar como referencia que las mediciones del segundo semestre para todos los planes fueron 624.392 y para los planes publicados fueron 320.742.
- b. Horarios en que se efectuaron las mediciones: Las mediciones se realizaron en horario continuo para el caso de sondas y en el horario en que el voluntario tenga su PC encendido para el caso del software.
- c. Cantidad de mediciones por hora para cada cliente: Se mide de acuerdo al protocolo.
- d. Protocolo de medición empleado: Corresponde al protocolo de medición de neutralidad.
- e. Cantidad de Socket de Medición: 1, igual para todas las empresas, considerando percepción de cliente.
- f. Estándares de medición empleados: Protocolo de neutralidad
- g. Método de cálculo de velocidad promedio: Protocolo de neutralidad.
- h. Aseguramiento de la confiabilidad e integridad de los resultados de las mediciones: Esta Subsecretaría exigió y verificó con el proveedor del sistema el cumplimiento de esta materia dentro de sus atribuciones.

6. Plataforma de medición:

- a. Ubicación de los servidores nacionales e internacionales: A todos los ISP se les midió con respecto a los mismos destinos para así lograr información comparativa, independiente del tráfico asociados a estos destinos.
- b. Indicar si se usaron servidores de medición dedicados o compartidos: Para todos los ISP se utilizaron los mismos servidores, en el caso de los servidores internacionales fue compartido.
- c. Indicar si se usaron servidores virtuales o físicos: Se utilizaron servidores virtuales.
- d. Se realizaron mediciones contra sitios tales como Google, YouTube, Facebook u otros: No, se utilizaron los servidores indicados anteriormente nacionales e internacionales y los mismos para todos los ISP.

- e. Indicar como se asegura la disponibilidad de Ancho de Banda para los servidores de medición: El proveedor contrató los Anchos de Bandas para este proyecto, verificando en las mediciones que el recurso asignado fuera el correspondiente.

Saluda atentamente a Ud.,



REPUBLICA DE CHILE
JORGE ATTON PALMA
Subsecretario de Telecomunicaciones
SUBSECRETARIO
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario: Móvistar; Avda. Providencia N° 111, piso 30, comuna de Providencia, Santiago.
- Oficina de Partes