



Indicadores Técnicos de Calidad y Servicio.

Los indicadores técnicos deberán ser medidos por los ISP de conformidad al Protocolo de Medición de Calidad de Acceso a Internet. Por su parte WOM obtiene los datos acá señalados en base a la operativa y performance de su servicio de internet.

Las mediciones que realiza WOM, se basan en el Protocolo de Medición de Calidad de Servicio de Acceso a Internet publicado por Subtel, el cual se enmarca dentro del Reglamento N°368, del 18 de marzo de 2011.

En particular, las mediciones se realizan de la siguiente manera:

- 1) Se ubica una sonda de medición en una zona de cobertura la cual cumpla con los criterios de señal establecidos en el protocolo.
- 2) La sonda realiza mediciones cada 20 minutos todos los días de la semana durante 3 meses.
- 3) Las mediciones que realiza son: Tiempo de conexión a la red (login) y Ancho de banda de bajada y subida hacia 3 servidores
- 4) Los servidores que se utilizan para las mediciones tienen las siguientes características de conectividad:
 - Local: servidor dentro de la red móvil Wom ISP. Ubicado en Rosas 2451, Santiago, Chile.
 - Nacional: servidor Womconectado a Internet mediante otro ISP. Ubicado en Amunategui 20, Santiago, Chile.
 - Internacional: Servicio Cloud "Rack Space Usa", Dallas, Chicago, USA.

Mediciones de Velocidades

Resumen Oferta Comercial Internet Móvil

	Nombre de plan	Cuota de navegación	Velocidad 3G	Velocidad 4G	Valor Plan
Planes Empresa	Internet Emprende 20 GB	20 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	7990
	Internet Emprende 50 GB	50 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	15990
	Internet Emprende 100 GB	100 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	22990
	Internet Emprende 200 GB	200 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	25990
Planes Persona	Plan 10 GIGAS	10 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	9990
	Plan 30 GIGAS	30 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	15990
	Plan 60 GIGAS	60 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	22990
	Plan 100 GIGAS	100 GB	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	32990

Valores Planes 2Mbps_512Kbps Plan (Clase Bajada) 2 Mbps. (Valores: Máximos 2 Mbps -Mínimos 32 Kbps) Plan (Clase Subida) 512 Kbps. (Valores: Máximos 512 Kbps - Mínimos 32 Kbps).

Valores Planes **20Mbps_5Mbps** Plan (Clase Bajada) 20 Mbps. (Valores: Máximos 20 Mbps -Mínimos 32 Kbps) Plan (Clase Subida) 5 Mbps. (Valores: Máximos 5 Mbps - Mínimos 32 Kbps).

Resumen Oferta Comercial Planes Multimedia

	Nombre de plan	Cuota de navegación	Minutos incluidos	Velocidad 3G	Velocidad 4G	Valor Plan
Planes Empresa	Plan Emprende 10 GB	10 GB	200	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	9990
	Plan Emprende 20 GB	20 GB	400	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	15990

	Plan Emprende 30 GB	30 GB	ilimitado	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	19990
	Plan Emprende 40 GB	40 GB	ilimitado	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	25990
	Plan Emprende Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	29990
Planes Persona	Plan 10 GIGAS	10 GB	200	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	9990
	Plan 20 GIGAS	20 GB	400	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	15990
	Plan 30 GIGAS	30 GB	Ilimitado	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	19990
	Plan 40 GIGAS	40 GB	Ilimitado	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	25990
	Plan Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	2 Mbps - 512 Kbps	20 Mbps - 5 Mbps	29990

Cabe señalar que las velocidades máximas, promedios y mínimas son medidas conforme al Protocolo de Medición de Calidad de Servicio de Acceso a Internet y dicen relación exclusivamente con la red de Wom, correspondiendo al periodo individualizado. El servicio, dada su naturaleza inalámbrica, está sujeto a fenómenos de la naturaleza probabilística por lo que no es posible garantizar sus velocidades en forma permanente considerando la propagación de la señal y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en una misma zona.

Resumen Oferta Comercial Planes Solo Voz

Nombre Plan	Minutos incluidos	Valor Plan
PLAN SOLO VOZ 200	200	8.990
PLAN SOLO VOZ 400	400	14.990
PLAN SOLO VOZ ILIMITADO	ILIMITADO	18.990

- Valores de Planes mensuales. IVA incluido.
- Para ver los precios de equipos, [haz click aquí](#)
- Para los Planes Solo Voz 200 min, Solo Voz 500 min, Solo Voz 1000 min y Solo Voz 2000 min el valor por minuto adicional nacional es de \$50.

Resumen Oferta Comercial Planes Solo Datos

Nombre Plan	Cuota de navegación	Valor Plan
PLAN SOLO DATOS 10 GB	10 GIGAS	8.990
PLAN SOLO DATOS 20 GB	20 GIGAS	14.990
PLAN SOLO DATOS 30 GB	30 GIGAS	18.990
PLAN SOLO DATOS 40 GB	40 GIGAS	24.990
PLAN SOLO DATOS ILIMITADO	ILIMITADO	28.990

- Velocidades Planes Sólo Datos ¿2 Gigas¿, 5 Gigas¿, 7 Gigas¿ y 10 Gigas¿ en redes 3G y 4G, son las siguientes: Velocidad máxima descarga 2 Mbps (3G) y 20 Mbps (4G), subida 512 Kbps (3G) y 5 Mbps (4G). Velocidad mínima descarga y subida 32 Kbps (3G/4G). Una vez alcanzada la cuota de

navegación, ambas velocidades máximas se reducen a 32 Kbps y ambas velocidades mínimas a 16 Kbps. Los planes ofertados y las cuotas de navegación permiten generar tráfico local, nacional e internacional.

- Las velocidades promedio ofertadas en redes 3G y 4G: descarga de 1,1 Mbps (3G) y 10 Mbps (4G). Subida de 300 Kbps (3G) y 2,5 Mbps (4G). Velocidades dicen relación para tráfico nacional e internacional.
- Las velocidades máximas, promedio y mínimas ofertadas tanto para 3G como 4G se obtienen bajo la cobertura de la red WOM respectiva. La tecnología 4G es exclusiva para el servicio de datos. En caso que el cliente no se encuentre en cobertura 4G, pasará automáticamente a operar en cobertura 3G. El suministro del servicio 3G y/o 4G dependerá de la factibilidad técnica del equipo que posea el cliente. Para un óptimo uso del servicio y de navegación, el cliente deberá contar con un equipo técnicamente compatible con la red de WOM.
- Las velocidades: máximas, promedios y mínimas son medidas conforme al Protocolo de Medición de Calidad de Servicio de Acceso a Internet y corresponden al periodo individualizado.
- El servicio, dada su naturaleza inalámbrica, está sujeto a fenómenos de la naturaleza probabilística por lo que no es posible garantizar sus velocidades en forma permanente considerando la propagación de la señal y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en una misma zona.
- El uso efectivo de la función módem y/o hot spot dependerá del equipo terminal utilizado.
- Valores de planes mensuales IVA incluido.
- Para ver los precios de equipos, [haz click aquí](#)
- Los gigas ilimitados incluidos en el “Plan Solo Datos Ilimitado” podrán ser consumidos únicamente por el usuario y/o suscriptor del plan, por lo que no está permitido el uso y/o explotación comercial o industrial; la reventa y/o comercialización de tráfico, cualquiera sea su origen y/o destino de los Datos Ilimitados objeto del presente plan. En caso de incumplimiento por parte del cliente, WOM está facultada para suspender el servicio. Sin perjuicio del uso de datos a través de módems, hotspots o cualquier otro dispositivo que permita compartir su uso a usuarios múltiples, y a efectos de gestionar y administrar la red para evitar casos de congestión de la misma, se podría disminuir al usuario la velocidad a un máximo de 256 kbps de descarga y subida a los usuarios que hayan consumido más de 50 GB dentro de su período de facturación, de conformidad a lo indicado en las Medidas de gestión de tráfico y administración de red definidas.

Primer trimestre 2018

1er Trimestre 2018		Planes Banda Ancha Móvil / Planes Multimedia					
MEDICIÓN DE DESTINO / INDICADORES		Planes 2Mbps_512Kbps		Planes 1Mbps_256Kbps		Planes 20Mbps_5Mbps	
LOCAL		Bajada	Subida	Bajada	Subida	Bajada	Subida
Velocidad de transmisión promedio (Mbps)		1,76	0,62	0,87	0,33	34,29	22,08
Desviación estandar (Mbps)		0,05	0,04	0,02	0,02	3,28	0,66
Velocidad de transmisión mínima (porcentil 5%) (Mbps)		1,68	0,54	0,85	0,30	29,42	21,03
Velocidad de transmisión máxima (porcentil 95%) (Mbps)		1,83	0,67	0,90	0,35	39,57	23,04
Tasa de transmisiones fallidas (%)		1,98	1,94	0,82	0,81	2,58	1,77
NACIONAL		Bajada	Subida	Bajada	Subida	Bajada	Subida
Velocidad transmisión promedio (Mbps)		1,76	0,62	0,87	0,34	27,51	21,50
Desviación estandar (Mbps)		0,06	0,04	0,02	0,02	2,79	0,64
Velocidad de transmisión mínima (porcentil 5%) (Mbps)		1,67	0,55	0,85	0,31	23,15	20,44
Velocidad de transmisión máxima (porcentil 95%) (Mbps)		1,84	0,67	0,90	0,36	31,80	22,50
Tasa de transmisiones fallidas (%)		1,87	1,81	1,01	1,04	1,02	0,19
INTERNACIONAL		Bajada	Subida	Bajada	Subida	Bajada	Subida
Velocidad transmisión promedio (Mbps)		1,73	0,66	0,86	0,36	22,33	22,26
Desviación estandar (Mbps)		0,05	0,04	0,02	0,02	2,25	0,63
Velocidad de transmisión mínima (porcentil 5%) (Mbps)		1,65	0,58	0,84	0,33	18,88	21,28
Velocidad de transmisión máxima (porcentil 95%) (Mbps)		1,81	0,71	0,89	0,39	25,94	23,12
Tasa de transmisiones fallidas (%)		1,01	0,95	0,18	0,13	1,38	0,21

Retardo o Latencia

LOCAL	Planes	Planes	Planes
	2Mbps_512Mbps	1Mbps_256Kbps	20Mbps_5Mbps
Retardo promedio (ms)	33,48	34,80	28,11
Desviación retardo (ms)	7,52	7,36	7,52
Confiabilidad retardo	1,34	1,46	2,10
NACIONAL	Planes	Planes	Planes
	2Mbps_512Mbps	1Mbps_256Kbps	20Mbps_5Mbps
Retardo promedio (ms)	36,66	35,44	32,28
Desviación retardo	8,54	7,11	9,73
Confiabilidad retardo	1,72	1,28	3,81
INTERNACIONAL	Planes	Planes	Planes
	2Mbps_512Mbps	1Mbps_256Kbps	20Mbps_5Mbps
Retardo promedio (ms)	111,67	112,32	109,15
Desviación retardo	9,30	8,94	10,63
Confiabilidad retardo	1,88	1,46	1,75

Tiempo de Establecimiento.

Planes / Tiempos de acceso	Promedio (seg)	Desviación Estandar	Confiabilidad Estadística	Éxitos (%)
Planes 2Mbps_512Kbps	6,62	1,45	0,14	98,69
Planes 1Mbps_256Kbps	6,66	1,62	0,16	99,30
Planes 20Mbps_5Mbps	0,38	0,56	0,05	99,98