

## 1 obxecto

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U., en adiante **R**, presta os servizos de telefonía fixa e móbil, internet de alta velocidade e televisión por cable, e decidiu lanzar unha campaña comercial de captación denominada "promoción benvida 2T2 2018", en adiante a promoción benvida, coas seguintes bases:

## 2 duración e ámbito

A promoción benvida está comprendida entre o 01/05/2017 e o 21/06/2018 para novos clientes particulares, en enderezos de provisión que non reciban servizos de **R** nos doce meses anteriores á contratación, en zonas de cobertura de rede propia de **R**.

## 3 descrición da promoción benvida

A oferta de contratación do servizo de **R** baixo a promoción benvida é:

- portabilidade, alta e instalación básica para novas altas, gratis en todos os combos (prezo sen promoción 180 € (148,76 sen IVE))
- combo 350 festa rachada, combo 200 festa rachada e combo 60 festa rachada, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (excepto as tarifas 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), cada un con cota de 19€/mes durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 festa, combo 200 festa e combo 60 festa, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (excepto as tarifas 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), cada un con cota de 19€/mes durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 ocio, combo 200 ocio e combo 60 ocio, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (excepto as tarifas 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), cada un con cota de 19€/mes durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 antena, combo 200 antena e combo 60 antena, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (excepto as tarifas 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), cada un con cota de 19€/mes durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 festa rachada, combo 200 festa rachada e combo 60 festa rachada, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (con tarifa plana 25GB ou plana 50GB), cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 festa, combo 200 festa e combo 60 festa, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (con tarifa plana 25GB ou plana 50GB), cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 ocio, combo 200 ocio e combo 60 ocio, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (con tarifa plana 25GB ou plana 50GB), cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 e combo 200 coa opción de tv festa rachada, festa ou ocio contratados conxuntamente con **móbilR** con tarifa plana 10GB, con cota de 19€/mes durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor. Segunda liña **móbilR** gratis coa tarifa **R** 0 500MB durante os 12 primeiros meses, despois 3 €/mes.
- combo 350 e combo 200 coa opción de tv festa rachada, festa u ocio contratados conxuntamente con **móbilR** coa tarifa plana 25GB ou 50GB, con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor. Segunda liña **móbilR** gratis coa tarifa **R** 0 500MB durante os 12 primeiros meses, despois 3 €/mes.
- combo 350 antena, combo 200 antena e combo 60 antena, cada un contratado conxuntamente con **móbilR** (con tarifa plana 25GB ou plana 50GB), cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 festa rachada; combo 200 festa rachada e combo 60 festa rachada, cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 festa; combo 200 festa e combo 60 festa, cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 ocio; combo 200 ocio e combo 60 ocio, cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 antena; combo 200 antena e combo 60 antena, cada un con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- televisión **R** ocio, festa e festa rachada con cota gratis durante o primeiro mes; despois aplicaranse os prezos en vigor.
- televisión **R** ocio, festa e festa rachada contratado conxuntamente con **móbilR** (excepto coa tarifa 500 min + 200MB) con cota gratis durante o primeiro mes; despois aplicaranse os prezos en vigor.
- teléfono **R** e teléfono **R** contratado conxuntamente con **móbilR** (excepto coas tarifas 0 2GB e 200 4GB) con cota gratis o primeiro mes; despois aplicaranse os prezos en vigor.
- deco 4K con cota de alta e instalación básica gratis para novas altas de combos (excepto combos SEN) coa opción tv festa rachada, tv festa ou tv ocio coa opción nenos e/ou cine ou coa opción de internet 200MB ou superior. Prezos sen promoción: cota de alta 59 € e instalación básica 45€. A instalación básica inclúe: instalación básica + desprazamento do técnico + toma adicional no caso de ser necesaria. Resto de equipos e tomas de instalación adicional facturaránse segundo os prezos en vigor. No caso de baixa da opción de tv ou de baixa total do servizo a non devolución do equipo terá unha penalización de 129€ non prorrateable.

• mantemento **móbilR** con cota gratis durante 3 meses. Prezo sen promoción 1 €/mes

• mantemento bronce gratis 3 meses. Prezo sen promoción 5 €/mes.

• seguridade**R** opcional con desconto do 50% durante 6 facturas

- 3ollos **R** opcional con cota do servizo e cota de aluguer do concentrador gratis durante os 2 primeiros meses. Prezos sen promoción: concentrador 5 €/mes; cota do servizo 0 €/mes para clientes con combo ou mambo con internet e 9 €/mes para o resto de clientes. Desconto no financiamento do equipamento de 3ollos **R** ata un máximo de 2 €/mes durante 24 cotas. O importe dos equipos que supere os 2€ deberá abonalo o cliente. Instalación gratuíta. Prezo dos sensores financiados a 24 meses; o n° máximo de sensores/medidores que pode incluír un servizo é de 4 para clientes residenciais; o n° máximo de cámaras que pode incluír un servizo é de 2 para clientes residenciais. No caso de baixa posterior a 2 meses, o cliente abonará a **R** as cotas pendentes dos equipos financiados que superen os 2€ sen ter en conta ningunha promoción.

## 3.1 paquetes de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos, con IVE e cota de liña incluída, sen promoción dos paquetes de servizos de **R** vixentes a 01/05/2018:

| produto                     | combo 350 ocio  | combo 200 ocio           | combo 60 ocio            |
|-----------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| teléfono                    | tarifa plana a fixos +1.100 minutos a móbiles con factura electrónica   |                          |                          |
| internet                    | 350/35 megas  | 200/20 megas             | 60/6 megas               |
|                             | wi-fi AC dobre banda  | wi-fi N dobre banda      | wi-fi N                  |
| televisión                  | tv ocio: máis de 40 canles con HD, rebobina e catálogo<br>TDT sen antenas e autonómicos e internacionais en DVB-C |                          |                          |
| <b>móbilR</b> plana 50GB    | 92 €/mes (76,03 sen IVE)  | 89 €/mes (73,55 sen IVE) | 83 €/mes (68,60 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 25GB    | 82 €/mes (67,77 sen IVE)  | 79 €/mes (65,29 sen IVE) | 73 €/mes (60,33 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 10GB    | 72 €/mes (59,50 sen IVE)  | 69 €/mes (57,02 sen IVE) | 63 €/mes (52,07 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 3GB     | 68 €/mes (56,20 sen IVE)  | 65 €/mes (53,72 sen IVE) | 59 €/mes (48,76 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> 500 min + 5GB | 68 €/mes (56,20 sen IVE)  | 65 €/mes (53,72 sen IVE) | 59 €/mes (48,76 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> 200 min + 4GB | 67 €/mes (55,37 sen IVE)  | 64 €/mes (56,89 sen IVE) | 58 €/mes (47,93 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> tarifa 0 2GB  | 69 €/mes (57,02 sen IVE)  | 66 €/mes (54,55 sen IVE) | 60 €/mes (49,59 sen IVE) |
| sen <b>móbilR</b>           | 64 €/mes (56,89 sen IVE)  | 61 €/mes (50,41 sen IVE) | 55 €/mes (45,45 sen IVE) |

# bases da promoción benvida fixo 2T2 2018



| opcións tv | tv festa  | tv festa rachada                                |
|------------|---|---|
|            | +70 canles<br>con HD ou 4K, rebobina e catálogo | +90 canles<br>con HD ou 4K, rebobina e catálogo |
| prezo      | +10 €/mes (8,26 sen IVE)                        | +27 €/mes (22,31 sen IVE)                       |

| produto                     | combo sen 350 ocio                             | combo sen 200 ocio                            | televisiónR ocio HD   | teléfonoR                |
|-----------------------------|--|---|---|--------------------------|
| teléfono                    | --   |   | tarifa plana a fixos +1.100 minutos a móbiles con factura electrónica |                          |
| internet                    | 350/35 megas<br>router wi-fi AC<br>dobre banda | 200/20 megas<br>router wi-fi N<br>dobre banda | --  | --                       |
| televisión                  | máis de 40 canles, con HD, rebobina e catálogo |   |   | TDT sen antenas          |
| <b>móbilR</b> plana 50GB    | 82 €/mes (67,77 sen IVE)                       | 79 €/mes (65,29 sen IVE)                      | 69 €/mes (57,02 sen IVE)  | 61 €/mes (50,41 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 25GB    | 72 €/mes (59,50 sen IVE)                       | 69 €/mes (57,02 sen IVE)                      | 59 €/mes (48,76 sen IVE)  | 51 €/mes (42,15 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 10GB    | 62 €/mes (51,24 sen IVE)                       | 59 €/mes (48,76 sen IVE)                      | 49 €/mes (40,50 sen IVE)  | 41 €/mes (33,88 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> 500 min + 5GB | --   | --  | 45 €/mes (37,19 sen IVE)  | 37 €/mes (30,59 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> 200 min + 4GB | --   | --  | 36 €/mes (29,75 sen IVE)  | --                       |
| <b>móbilR</b> tarifa 0 2GB  | --   | --  | 38 €/mes (31,40 sen IVE)  | 30 €/mes (24,79 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> tp voz        | --   | --  | --  | 30 €/mes (24,79 sen IVE) |
| sen <b>móbilR</b>           | --   | --  | 33 €/mes (27,27 sen IVE)  | 25 €/mes (20,66 sen IVE) |

| opcións tv | tv festa  | tv festa rachada                                |
|------------|---|---|
|            | +70 canles<br>con HD ou 4K, rebobina e catálogo | +90 canles<br>con HD ou 4K, rebobina e catálogo |
| prezo      | +10 €/mes (8,26 sen IVE)                        | +27 €/mes (22,31 sen IVE)                       |

| produto                     | combo 350 antena  | combo 200 antena         | combo 60 antena          |
|-----------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| teléfono                    | tarifa plana a fixos +1.100 minutos a móbiles con factura electrónica |                          |                          |
| internet                    | 350/35 megas  | 200/20 megas             | 60/6 megas               |
|                             | wi-fi AC dobre banda  | wi-fi N dobre banda      | wi-fi N                  |
| <b>móbilR</b> plana 50GB    | 92 €/mes (76,03 sen IVE)  | 89 €/mes (73,55 sen IVE) | 83 €/mes (68,60 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 25GB    | 82 €/mes (67,77 sen IVE)  | 79 €/mes (65,29 sen IVE) | 73 €/mes (60,33 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 10GB    | 72 €/mes (59,50 sen IVE)  | 69 €/mes (57,02 sen IVE) | 63 €/mes (52,07 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> plana 3GB     | 68 €/mes (56,20 sen IVE)  | 65 €/mes (53,72 sen IVE) | 59 €/mes (48,76 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> 500 min + 5GB | 68 €/mes (56,20 sen IVE)  | 65 €/mes (53,72 sen IVE) | 59 €/mes (48,76 sen IVE) |
| <b>móbilR</b> 200 min + 4GB | 59 €/mes (48,76 sen IVE)  | 56 €/mes (46,28 sen IVE) | 50 €/mes (41,32 sen IVE) |
| sen <b>móbilR</b>           | 56 €/mes (46,28 sen IVE)  | 53 €/mes (43,80 sen IVE) | 47 €/mes (38,84 sen IVE) |

| opciones tv  | tv ocio                                   | tv festa   | tv festa rachada                                |
|--|---|--|---|
|  | +40 canles<br>con HD, rebobina e catálogo | +70 canles<br>con HD ou 4K,<br>rebobina e catálogo | +90 canles<br>con HD ou 4K, rebobina e catálogo |
| prezo con <b>móbilR</b> con tarifa 500 min + 5GB ou superior | ---                                       | +10 €/mes (8,26 sen IVE)                           | +27 €/mes (22,31 sen IVE)                       |
| prezo resto casos  | +8 €/mes (6,61 sen IVE)                   | +18 €/mes (14,88 sen IVE)                          | +35 €/mes (28,93 sen IVE)                       |

Tarifa plana a fixos sen límite de chamadas, limitada a 120 minutos por chamada, os excesos se facturarán a 21 cent/min (17,36 sen IVE).

1.100 minutos de chamadas de fixo a móbiles nacionais ao recibir a factura exclusivamente en formato electrónico: 100 minutos de luns a venres e 1.000 minutos fins de semana e festivos autonómicos e nacionais; limitados a 60 minutos por chamada, os excesos en chamadas a móbiles a 25 cent/min(20,66 sen IVE)+ 21 cent establecemento (17,36 sen IVE)

## 3.2 principais opcións de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos sen promoción das principais opcións dos servizos de **R** vixentes a 01/05/2018:

|  |                          |
|--|--------------------------|
| parella teléfonos dect en aluguer            | 3,63 €/mes (3 sen IVE)   |
| parella teléfonos dect en venda              | 43,56 €/mes (36 sen IVE) |
| solución internacional                       | 3 €/mes (2,48 sen IVE)   |
| bono internacional 150                       | 6 €/mes (4,96 sen IVE)   |
| SOS wifi parella ple's en aluguer            | 3 €/mes (2,48€ sen IVE)  |
| SOS wifi parella ple's en venda              | 69 € (57,02 € sen IVE)   |
| seguridade <b>R</b> (3PCs e axuda <b>R</b> ) | 4,24 €/mes (3,5 sen IVE) |
| servizo adicional de tv dixital SD           | 6 €/mes (4,96 sen IVE)   |
| servizo adicional de tv dixital HD*          | 6 €/mes (4,96 sen IVE)   |
| opción tv nenos                              | 5 €/mes (4,13 sen IVE)   |
| opción tv cine                               | 12 €/mes (9,92 sen IVE)  |
| sensor de porta                              | 2 €/mes (1,65 sen IVE)   |
| enchufe intelixente                          | 2 €/mes (1,65 sen IVE)   |
| multisensor 4en1                             | 3 €/mes (2,48 sen IVE)   |
| detector de fume                             | 3 €/mes (2,48 sen IVE)   |
| detector de auga                             | 3 €/mes (2,48 sen IVE)   |
| cámara HD                                    | 4 €/mes (3,31 € sen IVE) |
| medidor de enerxía eléctrica                 | 4 €/mes (3,31 € sen IVE) |
| cámara HD con altavoz                        | 7 €/mes (5,79 sen IVE)   |

\* opción só dispoñible con descodificador principal HD

## bases da promoción benvida fixo 2T2 2018



### 3.2.1 mantemento

|                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| mantemento ouro   | 18,15 €/mes (15 sen IVE) |
| mantemento prata  | 7 €/mes (5,79 sen IVE)   |
| mantemento bronce | 5 €/mes (4,13 sen IVE)   |

- tempo de resolución en caso de corte de servizo de 4 e 8 h laborables para os mantementos ouro e prata respectivamente, e 48 horas naturais para o mantemento bronce e o básico. No caso de degradado no servizo, haberá que multiplicar por tres os tempos de resolución indicados.
- móbil de cortesía con cobertura de danos, válido nos casos nos que o terminal enviado a reparar fose comprado a R; non válido para móbiles comprados fóra de R. Durante o período de préstamo, están cubertos os danos que puidese sufrir o móbil de cortesía. Non cobre a non devolución do mesmo. No caso de que o cliente solicite as operacións actualización SW, optimización rendemento terminal ou eliminación código de seguridade, o custo será 9 € (7,44 sen IVE)
- presupostos reparación rexeitados: inclúe os orzamentos de terminais de calquera marca, adquiridos a R e cuxa reparación se xestionou con R.
- garantía de rede interior de por vida (PTR, cableado, tomas)
- axuda R: soporte telefónico para dispositivos e aplicacións ofimáticas
- seguro de desprazamento, que inclúe:
  - reconfiguración de navegación internet (tcp-ip) para cablemódem (rtc non incluído) ata 4 pcs con cablemódem router
  - sintonización de televisores conectados a R
  - reparación da rede interior instalada (PTR, cableado e tomas) ou conectada (cableado e tomas de teléfono reaproveitadas) por R
  - máximo de 3 actuacións por semestre (1 no caso de sintonización de televisores conectados a R)
- axuda para a configuración do terminal móbil en tenda R inclúe:
  - configuración punto de acceso internet no móbil, configuración correo no móbil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración da aplicación wificlientes, descarga e configuración nube R, eliminación do código de seguridade, actualización do software u optimización do rendemento do terminal.
  - máximo 3 actuacións por trimestre (considerase actuación cada unha das operacións descritas nos puntos anteriores)

### 3.4 instalación básica

A instalación básica inclúe a instalación dun punto de terminación de rede integrado para os servizos de teléfono, internet de alta velocidade e televisión, a conexión dos terminais comprados ou arrendados a R, así como o cableado e tomas indicadas no seguinte cadro segundo o paquete de servizos contratado:

| paquete de servizos | tomas de telefonía | toma de coaxial |
|---------------------|--------------------|-----------------|
| combo               | 1                  | 1*              |
| teléfonoR           | 1                  | 1               |
| televisiónR         | 1                  | 1               |
| internetR           | 0                  | 1               |
| desco adicional     | 0                  | 1               |

\* os combos con desco teñen incluída unha toma coaxial adicional opcional

A reutilización de tomas de telefonía propiedade do cliente resta unha toma de teléfono da instalación básica. As tomas de TV só se poderán reutilizar se eran dunha instalación previa de R, en cuxo caso restaríase unha toma de TV da instalación básica  
A instalación básica é propiedade do cliente, con excepción do punto de terminación de rede, e conta cunha garantía de 6 meses:

|                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| toma ethernet               | 45 € (37,19 sen IVE) |
| toma adicional de coaxial   | 30 € (24,79 sen IVE) |
| toma adicional de telefonía | 30 € (24,79 sen IVE) |
| desprazamento               | 45 € (37,19 sen IVE) |

O desprazamento facturarase en desprazamentos causados por incidencias orixinadas en equipos do cliente ou manipulacións indebidas e en instalacións de tomas adicionais de forma non simultánea coa alta

### 4 perda das vantaxes da promoción

As vantaxes destas promocións están ligadas ao mantemento do contrato de prestación de servizos con R durante doce meses completos e seguidos desde a provisión do servizo.

En el caso de non cumprir dicha condición se aplicarán las siguientes penalizacións:

- promoción 19€/mes:
  - modificación a un produto inferior antes de cumprir os doce meses, o cliente deberá abonar a R a cantidade de 240€ (198,35 sen IVE), reducida de forma proporcional ao tempo de permanencia restante do contrato.
  - baixa total anterior a este período, o cliente deberá abonar a R o importe estipulado no punto 1.a xuntamente co importe de 180€ (148,76 sen IVE), ambas cantidades reducidas de forma proporcional ao tempo de permanencia restante do contrato.
- promoción 50% / promoción 1 mes gratis:
  - baixa total do servizo, antes de cumprir a permanencia de 12 meses, deberá abonar a R o importe de 180€ (148,76 sen IVE), reducido de forma proporcional ao tempo de permanencia restante do contrato.

### 5 bases xerais

Ao termo do período de aplicación da promoción, aplicaráselle ao cliente, sen necesidade de comunicación previa, os prezos vixentes do servizo nese momento, que se atoparán publicados e actualizados en [tarifas.mundo-r.com](http://tarifas.mundo-r.com)

Todos os novos clientes, polo feito de participar nesta promoción, aceptan as presentes bases. Esta promoción comercial non é acumulable a outras ofertas e promocións. Bases elaboradas en abril de 2018.

A efectos de redondeo trabállase con 4 decimais en cargos e con 6 en tarificación de chamadas, que son redondeados a 2 decimais para facturación segundo a lei 46/1998.

Todas as condicións e produtos suxeitos a dispoñibilidade do servizo.

Para maior información consulta [R.gal](http://R.gal) ou chama ao 1449.

**R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U.** (A15474281); Real 85 A Coruña

## PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET

### 1. VELOCIDADES DAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

A "velocidade máxima" é a velocidade máxima que permite a rede para cada modalidade.

A "velocidade dispoñible normalmente" correspóndese coa media de velocidade das medicións realizadas polo Sistema de Sondas para a modalidade relevante que resulte máis equiparable.

A "velocidade mínima", correspóndese co percentil 5, para o cal se toman todas as medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ao 5 % de todas elas. É dicir, é a velocidade mínima alcanzada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis lentas.

| Produto                    | Anunciada<br>Baixada / subida | Velocidade Baixada (Kbps) |             |         | Velocidade Subida (Kbps) |             |        |
|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------|---------|--------------------------|-------------|--------|
|                            |                               | Dispoñible                |             |         | Dispoñible               |             |        |
|                            |                               | Máxima                    | Normalmente | Mínima  | Máxima                   | Normalmente | Mínima |
| 20M Internet Fibra Óptica  | 20Mbps/2Mbps                  | 21.327                    | 21.071      | 19.774  | 2.288                    | 2.272       | 2.209  |
| 60M Internet Fibra Óptica  | 60Mbps/6Mbps                  | 62.003                    | 60.814      | 56.987  | 6.264                    | 6.096       | 5.455  |
| 100M Internet Fibra Óptica | 100Mbps/10Mbps                | 100.000                   | 94.619      | 78.193  | 10.000                   | 9.585       | 8.864  |
| 150M Internet Fibra Óptica | 150Mbps/15Mbps                | 151.791                   | 139.642     | 103.904 | 15.000                   | 13.955      | 11.171 |
| 200M Internet Fibra Óptica | 200Mbps/20Mbps                | 200.000                   | 183.063     | 130.255 | 20.000                   | 18.632      | 16.900 |
| 350M Internet Fibra Óptica | 350Mbps/35Mbps                | 350.000                   | 320.362     | 227.946 | 36.505                   | 29.995      | 17.465 |

### 2. FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN A VELOCIDADE

#### A) FACTORES SOBRE OS QUE O OPERADOR TEN CONTROL:

A interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

#### B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- A velocidade dependerá en todo momento do tráfico na internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, disminuíndo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
- Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC é necesario que este dispoña dunha tarxeta de rede Gigabit Ethernet, de non ser así a velocidade quedará limitada pola que admita a tarxeta.
- Número de dispositivos conectados ao Cablemodem e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
- Os programas Peer to peer (P2P) xeneran unha cantidade elevada de tráfico que pode provocar lentitude na navegación.
- A presenza de virus no PC do cliente pode reducir considerablemente a velocidade de navegación.
- As actualizacións automáticas do Software do PC aumentan o tráfico de datos, o cal leva unha baixada na velocidade de navegación.
- Existencia de equipos de rede intermedios entre o PC e o Cablemodem (Routers, Switches, PLCs,...). A velocidade de acceso a Internet verase condicionada polas limitacións propias destes equipos
- O Cableado e equipamento suministrado por R debe manterse en perfectas condicións. Calquera manipulación dos mesmos por parte do cliente pode afectar na calidade do servizo.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:
  - A sinal WiFi e a velocidade de navegación empeoran a maior distancia do Cablemodem.
  - A Cobertura Wifi vese afectada pola tipoloxía da vivenda do cliente (paredes, encofrados ou calquera obstáculo físico) así como polas interferencias que xeran os electrodomésticos e aparellos electrónicos.
  - Saturación de bandas e interferencias con redes Wifi colindantes con veciños.
  - Compatibilidade da versión de WIFI do dispositivo conectado á rede WiFi. Cada rede WiFi pode obter por tecnoloxía unha velocidade máxima, para chegar a dita velocidade máxima é necesario que todos os dispositivos sean compatible coa versión da rede WiFi.
  - Método de encriptación da rede WIFI.

## Velocidades de acceso a internet en tecnoloxía móbil

Información sobre a velocidade de internet en Telefonía Móbil

|           | Velocidade Anunciada (Mbps) |       | Máxima velocidade conseguida (Mbps) |       |
|-----------|-----------------------------|-------|-------------------------------------|-------|
|           | Downlik                     | Uplik | Downlik                             | Uplik |
| <b>3G</b> | 16                          | 8     | 16                                  | 8     |
| <b>4G</b> | 75                          | 25    | 75                                  | 25    |

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no apartado de Tarifas que forma parte do contrato suscrito polo CLIENTE.

En relación ás devanditas velocidades publicadas, comunícase que os factores relevantes que poden limitar a velocidade que o CLIENTE poderá experimentar ao usar Internet, son os seguintes:

### A) FACTORES SOBRE OS QUE O OPERADOR TEN CONTROL:

A interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

### B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- Tecnoloxía de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura e a banda de transmisión.  
A tecnoloxía de acceso (4G, 3G o 2G) vai determinar cal é a máxima velocidade obtida, independentemente do resto de factores.  
Asimismo, en frecuencias baixas (banda 800MHz) a propagación das ondas radioeléctricas é mellor, e conséguese mellor cobertura dentro dos edificios e tamén mellores velocidades de acceso a internet desde o móbil.  
Doutra banda as frecuencias máis altas (2600MHz) teñen maior capacidade, aínda que a propagación é peor, co que empeora a cobertura en interiores.
- Distancia á antena. A distancia respecto da antena tamén afecta á velocidade máxima que se pode conseguir, diminuindo ao afastarse da antena.
- Cantidade de usuarios conectados de forma simultánea á antena que dá o servizo.  
A capacidade máxima da antena compártese entre todos os usuarios conectados á mesma. Desta forma, a maior número de usuarios conectados usando o servizo de forma simultánea, diminúe máis a velocidade experimentada.
- Tipo de servizo utilizado polo resto de usuarios.  
A rede móbil debe distribuír a súa capacidade entre todos os usuarios que se conectan á vez tamén en función do tipo de servizo que demandan. Non se necesita a mesma capacidade da rede para enviar unha mensaxe de texto por unha aplicación de mensaxería, que para facer unha videoconferencia. En consecuencia o modo en que os usuarios utilizan o servizo acaba afectando á velocidade do resto de usuarios conectados nese momento.
- Movemento do usuario.  
Atoparse en movemento tamén afecta á velocidade experimentada, produciéndose unha maior baixada da velocidade cando aumenta a velocidade. Desta forma a baixada é inferior camiñando e increméntase ao moverse dentro dun coche. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.
- A tecnoloxía do dispositivo deberá ser compatible coa da antena á que se atopa conectado. Desta forma, se o dispositivo ten só tecnoloxía 3G non poderá alcanzar a velocidade facilitada pola tecnoloxía 4G.  
Así mesmo, a calidade da antena do dispositivo do CLIENTE tamén afecta á velocidade experimentada.
- Condições xeográficas (incluído localización en interiores, garaxes, muros, ...)  
A situación do usuario e os obstáculos físicos que existan entre o mesmo e a antena afectan á velocidade experimentada.
- Condições climatolóxicas.  
Dada á natureza inalámbrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.