

## 1 obxecto

R Cable y Telecable Telecomunicaciones, 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 2T4 2020”, en adiante a promoción benvida, coas seguintes bases:

## 2 duración e ámbito

A promoción benvida está comprendida entre o 09/11/2020 e o 30/11/2020 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 descripción 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))
- liña fixa, internet 100 megas e tv antena por 9€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 40€/mes.
- liña fixa, internet 500 megas e tv antena por 15€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 46€/mes.
- liña fixa, internet 100 megas, tv antena e **móbilR** plana 10 GB (con próba de 30 GB durante 12 meses) por 9€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 45€/mes. Tras os 12 meses a tarifa **móbilR** será plana 10 GB.
- liña fixa, internet 500 megas, tv antena e **móbilR** plana 10 GB (con próba de 30 GB durante 12 meses) por 15€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 51€/mes. Tras os 12 meses a tarifa **móbilR** será plana 10 GB.
- liña fixa, internet 100 megas (con próba de 500 megas durante 12 meses), tv antena e **móbilR** plana 50 GB por 9€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 55€/mes. Tras os 12 meses a velocidade da internet serán 100 megas.
- liña fixa, internet 500 megas, tv antena e **móbilR** plana 50 GB por 15€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 61€/mes.
- internet 100 megas, **móbilR** plana 10 GB (con próba de 30 GB durante 12 meses) e tv ocio con deco android 4K por 44€/mes. Tras os 12 meses a tarifa **móbilR** será plana 10 GB.
- internet 100 megas (con próba de 500 megas durante 12 meses), **móbilR** plana 50 GB e tv ocio con deco android 4K por 9 €/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 54€/mes. Tras os 12 meses a velocidade da internet serán 100 megas.
- internet 500 megas, **móbilR** plana 10 GB (con próba de 30 GB durante 12 meses) e tv ocio con deco android 4K por 50€/mes. Tras os 12 meses a tarifa **móbilR** será plana 10 GB.
- internet 500 megas, **móbilR** plana 50 GB e tv ocio con deco android 4K por 15€/mes. Durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 60€/mes.
- liña fixa, internet 100 megas (con próba de 500 megas durante 12 meses), **móbilR** plana 10 GB (con próba de 30 GB durante 12 meses) e tv ocio con deco android 4K por 9€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 53€/mes. Tras os 12 meses a velocidade da internet serán 100 megas e a tarifa **móbilR** plana 10 GB.
- liña fixa, internet 100 megas (con próba de 500 megas durante 12 meses), **móbilR** plana 50 GB (con próba de GB ilimitados durante 12 meses) e tv ocio (con próba de TV total durante 12 meses) con deco android 4K por 9€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 63€/mes. Tras os 12 meses a velocidade da internet serán 100 megas, a tarifa **móbilR** plana 50 GB e opción tv ocio.
- liña fixa, internet 500 megas, **móbilR** plana 10 GB (con próba de 30 GB durante 12 meses) e tv ocio con deco android 4K por 15 €/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 59€/mes. Tras os 12 meses a tarifa **móbilR** será plana 10 GB.
- liña fixa, internet 500 megas, **móbilR** plana 50 GB (con próba de GB ilimitados durante 12 meses) e tv ocio (con próba de TV total durante 12 meses) con deco android 4K por 15 €/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 69€/mes. Tras os 12 meses a tarifa **móbilR** será plana 50 GB e opción tv ocio.
- liña fixa, internet 100 megas (con próba de 500 megas durante 12 meses), **móbilR** ilim + ilim GB e tv ocio (con próba de TV total durante 12 meses) con deco android 4K por 9 €/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 77€/mes. Tras os 12 meses a velocidade da internet serán 100 megas e opción TV ocio. Tarifa móbil adicional con chamadas ilimitadas + GB ilimitados con cota gratis durante 24 meses. Tras este período a cota será de 18€/mes.
- liña fixa, internet 500 megas, **móbilR** ilim + ilim GB e tv ocio (con próba de TV total durante 12 meses) con deco android 4K por 15 €/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 83€/mes. Tras os 12 meses a tarifa móbil adicional con chamadas ilimitadas + GB ilimitados con cota gratis durante 24 meses. Tras este período a cota será de 18€/mes.
- promoción de smartphone gratis ao contratar segunda liña móbil, válida ata o 30/11/2020 ou fin de existencias. • promoción de 1 liña móbil adicional coa tarifa plana 1 Gb con cota gratis durante 12 meses. Tras este período a cota será de 9,9€/mes.
- promoción de 1 liña móbil adicional con tarifa plana 10 Gb, 50 Gb ou GB ilimitados con cota ao 50% durante 24 meses. Tras ese período aplicaranse os prezos en vigor.
- liña fixa, internet 100 megas (con próba de 500 megas durante 12 meses), tv antena e **móbilR** plana 50 GB (con próba de GB ilimitados durante 12 meses) por 9€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 55€/mes. Tras os 12 meses a velocidade da internet serán 100 megas e a tarifa **móbilR** será plana 50GB. Oferta exclusiva Online (só para novas altas tramitadas a través da web mundo-R.com)
- internet 100 megas (con próba de 500 megas durante 12 meses), **móbilR** plana 50 GB (con próba de GB ilimitados durante 12 meses) e tv ocio con deco android 4K por 9€/mes durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 54€/mes. Tras os 12 meses a velocidade da internet serán 100 megas e a tarifa **móbilR** plana 50GB. Oferta exclusiva Online (só para novas altas tramitadas a través da web mundo-R.com)
- internet 500 megas, **móbilR** plana 50 GB (con próba de GB ilimitados durante 12 meses) e tv ocio con deco android 4K por 15€/mes. Durante os 3 primeiros meses; despois o prezo deste pack será de 60€/mes. Tras os 12 meses a tarifa **móbilR** será plana 50GB. Oferta exclusiva Online (só para novas altas tramitadas a través da web mundo-R.com)
- promoción estudantes con internet R 200 a 35€/mes sen permanencia ou internet R 500 a 39€/mes sen permanencia, só dispoñible en autoinstalación. internet R 500 e TV total a 42€/mes con cota de alta 60€ e 9 meses de permanencia. Promoción exclusiva para altas de estudantes debidamente acreditadas co xustificante de matrícula ou carné de estudante. Oferta só dispoñible en Galicia.
- 4.000 minutos gratis de chamadas interpersoais de fixo a móbiles nacionais para utilizar en calquera horario.
- **deco 4K**: cota de alta e instalación básica gratis para novas altas de combos con opción tv total ou tv ocio. 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 adicionais facturaránse según os prezos en vigor. No caso de baixa da opción de tv ou baixa total do servizo a non devolución do equipo terá unha penalización de 129€ non prorrateable.
- **mantemento bronce** gratis 1 mes. Prezo sen promoción 5 €/mes.
- **seguridadeR** opcional con desconto do 50% durante 6 facturas

## 3.1 paquetes de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos, con IVE, sen promoción dos paquetes de servizos de **R**, vixentes segundo as tarifas en vigor dende o 01 de agosto de 2020, suxeitos a actualizacións:

| produto                         | combo 500 antena                                  | combo 100 antena            |
|---------------------------------|---|-----------------------------|
| teléfono                        | tarifa plana a fixos e 4.000 minutos a móbiles    |                             |
| internet                        | 500/50 megas                                      | 100/10 megas                |
|                                 | wi-fi AC dobre banda                              | wi-fi N                     |
| televisión                      | <b>tv antena:</b> cas canles xeneralistass en VoD |                             |
| <b>móbilR</b><br>ilim + ilim GB | 81 €/mes<br>(66,94 sen IVE)                       | 75 €/mes<br>(61,98 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB     | 61 €/mes<br>(50,41 sen IVE)                       | 55 €/mes<br>(45,45 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB     | 51 €/mes<br>(42,15 sen IVE)                       | 45 €/mes<br>(37,19 sen IVE) |
| sen <b>móbilR</b>               | 46 €/mes<br>(38,02 sen IVE)                       | 40 €/mes<br>(33,06 sen IVE) |

| opcións tv | tv ocio                 | tv total                  |
|------------|-------------------------|---------------------------|
|            | +50 canales e rebobina  | +90 canales e rebobina    |
|            | +8 €/mes (6,61 sen IVE) | +14 €/mes (11,57 sen IVE) |

| produto                         | combo 500 ocio                                 | combo 100 ocio              |
|---------------------------------|--|-----------------------------|
| teléfono                        | tarifa plana a fixos e 4.000 minutos a móbiles |                             |
| internet                        | 500/50 megas                                   | 100/10 megas                |
|                                 | wi-fi AC dobre banda                           | wi-fi N                     |
| televisión                      | <b>tv ocio: máis de 50 canles</b> e rebobina   |                             |
| <b>móbilR</b><br>ilim + ilim GB | 89 €/mes<br>(73,55 sen IVE)                    | 83 €/mes<br>(68,59 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB     | 69 €/mes<br>(57,02 sen IVE)                    | 63 €/mes<br>(52,07 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB     | 59 €/mes<br>(48,76 sen IVE)                    | 53 €/mes<br>(43,80 sen IVE) |
| sen <b>móbilR</b>               | 54 €/mes<br>(44,63 sen IVE)                    | 48 €/mes<br>(39,67 sen IVE) |

| produto                         | combo sen 500 ocio                                | combo sen 100 ocio          |
|---------------------------------|---|-----------------------------|
| teléfono                        | —   |                             |
| internet                        | 500/50 megas                                      | 100/10 megas                |
|                                 | wi-fi AC dobre banda                              | wi-fi N                     |
| televisión                      | <b>tv antena:</b> cas canles xeneralistass en VoD |                             |
| <b>móbilR</b><br>ilim + ilim GB | 80 €/mes<br>(66,12 sen IVE)                       | 74 €/mes<br>(61,16 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB     | 60 €/mes<br>(49,59 sen IVE)                       | 54 €/mes<br>(44,63 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB     | 50 €/mes<br>(41,32 sen IVE)                       | 44 €/mes<br>(36,36 sen IVE) |
| opcións tv                      | <b>tv total: máis de 90 canles</b> e rebobina     |                             |
|                                 | +6 €/mes (4,96 sen IVE)                           |                             |

| produto                         | internet 500                         | internet 100                | televisiónR ocio                         | teléfonoR                   |
|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|
| teléfono                        | —                                    |                             | tarifa plana a fixos multiring           |                             |
| internet                        | 500/50 megas<br>wi-fi AC dobre banda | 100/10 megas<br>wi-fi N     | —  |                             |
| televisión                      | —                                    |                             | tv ocio con máis de 50 canles e rebobina | TDI sin antenas             |
| <b>móbilR</b><br>ilim + ilim GB | 72 €/mes<br>(59,50 sen IVE)          | 66 €/mes<br>(54,55 sen IVE) | 73 €/mes<br>(60,33 sen IVE)              | 65 €/mes<br>(53,72 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB     | 52 €/mes<br>(42,98 sen IVE)          | 46 €/mes<br>(38,02 sen IVE) | 53 €/mes<br>(43,80 sen IVE)              | 45 €/mes<br>(37,19 sen IVE) |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB     | 42 €/mes<br>(34,71 sen IVE)          | 36 €/mes<br>(29,75 sen IVE) | 43 €/mes<br>(35,54 sen IVE)              | 35 €/mes<br>(28,93 sen IVE) |
| sen <b>móbilR</b>               | 37 €/mes<br>(30,58 sen IVE)          | 31 €/mes<br>(25,62 sen IVE) | 33 €/mes<br>(27,27 sen IVE)              | 25 €/mes<br>(20,66 sen IVE) |

Tarifa plana a fixos sen límite de chamadas e 4.000 minutos a móbiles.

## 3.2 principais opcións de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos sen promoción das principais opcións dos servizos de **R**, segundo as tarifas en vigor dende o 01 de agosto de 2020, suxeitos a actualizacións:

|                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| Identificación de chamada          | 2 €/mes (1,65 sen IVE)   |
| 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)   |
| servizo adicional de tv dixital HD | 6 €/mes (4,96 sen IVE)   |
| opción movistar estrenos           | 9 €/mes (7,44 sen IVE)   |
| opción movistar series             | 4 €/mes (3,31 € sen IVE) |
| opción infantil                    | 5 €/mes (4,13 sen IVE)   |
| opción cine                        | 10 €/mes (8,26 sen IVE)  |
| opción caza e pesca                | 7 €/mes (5,79 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)   |

### 3.2.1 mantemento

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| 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 8 h laborables para o mantemento prata, 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 wifi clientes, 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)

### 3.3 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*              |
| teléfono <b>R</b>   | 1                  | 1               |
| televisión <b>R</b> | 1                  | 1               |
| Internet <b>R</b>   | 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 cuyo 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) |
| desplazamento               | 45 € (37,19 sen IVE) |

O desprazamento facturárase 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

Mediante a contratación da presente promoción o cliente solicita expresamente recibir a factura en formato electrónico. Así mesmo para mantemento da promoción, o cliente deberá seguir con factura electrónica durante o período de vixencia da mesma. Se che interesa ter factura en papel, podes consultar as promocións dispoñibles en [www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com). As vantaxes destas promocións están ligadas ao manemento do contrato de prestación de servizos con **R** durante 12 meses completos e seguidos dende a provisión do servizo. No caso de incumplir dita condición o cliente deberá abonar a **R** o importe de 180€ (exento de IVE) prorrateado a 365 días, e o importe de 120€ (exento de IVE) prorrateado a 365 días, ambos reducidos de forma proporcional aos días de permanencia cumpridos.

### 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 novembro de 2020.

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** ou chama ao 1449.

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

# PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET

## 1. VELOCIDADES DAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

| Produto                    | Anunciada<br>Baixada/ Subida | Velocidade Baixada (Kbps) |                           |         | Velocidade Subida (Kbps) |                           |        |
|----------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------|--------------------------|---------------------------|--------|
|                            |                              | Máxima                    | Dispoñible<br>Normalmente | Mínima  | Máxima                   | Dispoñible<br>Normalmente | Mínima |
| 20M Internet Fibra Óptica  | 20Mbps/2Mbps                 | 21.327                    | 21.071                    | 19.774  | 2.288                    | 2.272                     | 2209   |
| 60M Internet Fibra Óptica  | 60Mbps/6Mbps                 | 62.003                    | 60.814                    | 56.987  | 6.264                    | 6.096                     | 5455   |
| 100M Internet Fibra Óptica | 100Mbps/10Mbps               | 100.843                   | 94.778                    | 76.847  | 9.386                    | 9.211                     | 9144   |
| 150M Internet Fibra Óptica | 150Mbps/15Mbps               | 151.791                   | 139.642                   | 103.904 | 15.000                   | 13.955                    | 11171  |
| 200M Internet Fibra Óptica | 200Mbps/20Mbps               | 203.904                   | 180.618                   | 124.486 | 17.554                   | 17.121                    | 16928  |
| 300M Internet Fibra Óptica | 300Mbps/30Mbps               | 301.998                   | 282.194                   | 184.921 | 27.026                   | 26.508                    | 25822  |
| 350M Internet Fibra Óptica | 350Mbps/35Mbps               | 350.000                   | 320.362                   | 227.946 | 36.505                   | 29.995                    | 17465  |
| 500M Internet Fibra Óptica | 500Mbps/50Mbps               | 500.000                   | 430.000                   | 286.000 | 50.000                   | 43.000                    | 41000  |

### Velocidades das modalidades relevantes de Internet por FTTH

| Produto            | Anunciada<br>Baixada/ Subida | Velocidade Baixada (Kbps) |                           |         | Velocidade Subida (Kbps) |                           |        |
|--------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------|--------------------------|---------------------------|--------|
|                    |                              | Máxima                    | Dispoñible<br>Normalmente | Mínima  | Máxima                   | Dispoñible<br>Normalmente | Mínima |
| 100M Internet FTTH | 100Mbps/100Mbps              | 100.000                   | 100.000                   | 95.000  | 100.000                  | 97.000                    | 90000  |
| 200M Internet FTTH | 200Mbps/200Mbps              | 200.000                   | 195.000                   | 180.000 | 200.000                  | 190.000                   | 140000 |
| 300M Internet FTTH | 300Mbps/300Mbps              | 300.000                   | 275.000                   | 210.000 | 300.000                  | 240.000                   | 180000 |
| 500M Internet FTTH | 500Mbps/500Mbps              | 500.000                   | 450.000                   | 250.000 | 500.000                  | 350.000                   | 200000 |

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 tómanse 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.

## 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:

1. A velocidade dependerá en todo momento do tráfico na internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, diminuíndo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
2. 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.
3. Número de dispositivos conectados ao Cablemodem e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
4. Os programas Peer to peer (P2P) xeneran unha cantidade elevada de tráfico que pode provocar lentitude na navegación.
5. A presenza de virus no PC do cliente pode reducir considerablemente a velocidade de navegación.
6. As actualizacións automáticas do Software do PC aumentan o tráfico de datos, o cal leva unha baixada na velocidade de navegación.
7. 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
8. 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.
9. Factores específicos de conexión a Internet por WIFI:
  - A señal 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                     | Uplink | Downlik                             | Uplink |
| <b>3G</b> | 16                          | 4      | 16                                  | 4      |
| <b>4G</b> | 150                         | 50     | 150                                 | 50     |

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no apartado de Tarifas que forma parte do contrato subscrito 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:

1. 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 conséguense 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.
2. Distancia á antena. A distancia respecto da antena tamén afecta á velocidade máxima que se pode conseguir, diminuíndo ao afastarse da antena.
3. 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.
4. 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.
5. Movemento do usuario.  
Atoparse en movemento tamén afecta á velocidade experimentada, producíndose unha maior baixada da velocidade cando aumenta a velocidade. Desta forma a baixada é inferior camiñando e incrementase ao moverse dentro dun coche. Capacidade del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.
6. 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.
7. Condicións 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.
8. Condicións climatolóxicas.

Dada á natureza inalámbrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.