#### 1 objeto

R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U., en adelante R, presta los servicios de telefonía fija y móvil, infernet de alta velocidad y televisión por cable, y ha decidido lanzar una campaña comercial de captación denominada "promoción bienvenida 2T3 2020", en adelante la promoción bienvenida, con las siguientes bases

#### 2 duración v ámbito

Promoción bienvenida comprendida entre el 01/08/2020 y el 23/08/2020 para nuevos clientes particulares, en direcciones de provisión que no hayan recibido servicios de  ${f R}$  en los 12 meses anteriores a la contratación, en zonas de cobertura de red propia de R.

### 3 descripción de la promoción bienvenida

La oferta de contratación del servicio de R bajo la promoción bienvenida es:

- portabilidad, alta e instalación básica para nuevas altas gratis en todos los combos. Precio sin promoción 180 € (148,76 sin IVA)
- línea fija, internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv ocio con deco android 4K por 19,5 €/mes durante lo 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 53€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas y la tarifa móbilR plana 10 GB.
- línea fija, internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv total con deco android 4K por 25,5 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 59€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas y la tarifa móbilR plana 10 GB.
- línea fija, internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 50GB y tv ocio con deco android 4K por 24,5 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 63€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas
- línea fija, internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 50GB y tv total con deco android 4K por 30,5 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 69€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas.
- línea fija, internet 500 megas, móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv ocio con deco android 4K por 19,5 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 59€/mes. Tras los 12 meses la tarifa móbilR será plana 10 GB.
- línea fija, internet 500 megas, móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv total con deco android 4K por 25,5 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este oack será de 65€/mes. Tras los 12 meses la tarifa móbilR será plana 10 GB.
- línea fija, internet 500 megas, móbilR plana 50GB y tv ocio con deco android 4K por 24,5 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 69€/mes.
- línea fija, internet 500 megas, móbilR plana 50GB y tv total con deco android 4K por 30,5 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 75€/mes.
- línea fija, internet 100 megas con pruébalo de 200 megas durante 12 meses y tv antena; por 40€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas. línea fija, internet 100 megas con pruébalo de 200 megas durante 12 meses, móbilR plana 10GB y
- tv antena con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 45€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas.
- línea fija, internet 100 megas con pruébalo de 200 megas durante 12 meses, móbilR plana 50GB y tv antena con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 55€/mes. Tras los 12
- meses la velocidad de internet serán 100 megas. línea fija, internet 100 megas con pruébalo de 200 megas durante 12 meses y tv ocio con deco android 4K por 48€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas
- línea fija, internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses) y tv total por 54€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas.
- línea fija, internet 500 megas, móbilR plana 10GB y tv antena con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 51€/mes
- línea fija, internet 500 megas, móbilR plana 50GB y tv antena con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 61€/mes.
- internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv ocio con deco android 4K con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 44€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas y la tarifa móbilR plana 10 GB.
- internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv total con deco android 4K con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 50€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán
- 100 megas y la tarifa móbilR plana 10 GB. internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 50GB y tv ocio con deco android 4K con la primera cuota grafis; después el precio de este pack será de 54€/mes.
- Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas. internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR plana 50GB y t $\nu$  total con deco android 4K con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 60€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas.
- internet 500 megas, móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv ocio con deco android 4K con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 50€/mes. Tras los 12 meses la tarifa móbilR será plana 10 GB.
- internet 500 megas, móbilR plana 10GB (con pruébalo de 30GB durante 12 meses) y tv total con deco android 4K con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 56€/mes. Tras los 12 meses la tarifa móbilR será plana 10 GB.
- internet 500 megas, móbilR plana 50GB y tv ocio con deco android 4K con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 60€/mes.
- internet 500 megas, móbilR plana 50GB  $\, y \,$  tv total con deco android 4K con la primera cuota gratis; después el precio de este pack será de 66€/mes.
- internetR 100 megas,con pruébalo de 200 megas durante 12 meses, por 31€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas.
- internetil 100 megas con pruébalo de 200 megas durante 12 meses y móbilR plana 10GB con la primera cuota grafis, después el precio de este pack será de 36€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas.
- internetR 100 megas con pruébalo de 200 megas durante 12 meses y móbilR plana 50GB con la primera cuota gratis, después el precio de este pack será de 46€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas.
- internetR 500 megas y móbilR plana 10GB con la primera cuota gratis, después el precio de este pack será de 42€/mes.
- internetR 500 megas y móbilR plana 50GB con la primera cuota gratis, después el precio de este pack será de 52€/mes
- promoción de smartphone gratis al contratar una línea adicional, válida hasta el 24/08/2020 o fin
- promoción estudiantes con internet R 200 a 35€/mes sin permanencia o internet R 500 a 39€/mes sin permanencia, sólo disponible en autoinstalación. Exclusiva para altas de estudiantes debidamente acreditadas con el justificante de matrícula o carnet de estudiante. Oferta disponible en Galicia a partir del 17/08/2020.

# bases promoción <u>bienvenida fijo 2T3 2020</u>



- línea fija, internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilR ilim + illim GB y tv ocio con deco android 4K por 45,9 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 77€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas
- línea fija, internet 100 megas (con pruébalo de 200 megas durante 12 meses), móbilīt ilim + illim GB y tv total con deco android 4K por 51,9 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 83€/mes. Tras los 12 meses la velocidad de internet serán 100 megas
- línea fija, internet 500 megas, móbilR ilim + illim GB y tv ocio con deco android 4K por 51,9 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 83€/mes.
- línea fija, internet 500 megas, móbilR ilim + illim GB y tv total con deco android 4K por 57,9 €/mes durante los 3 primeros meses; después el precio de este pack será de 89€/mes. tarifa móvil adicional con llamadas ilimitadas + GB ilimitados por 25€/mes.
- 4.000 minutos gratis de llamadas interpersonales de fijo a móviles nacionales para utilizar en
- mantenimiento bronce gratis 1 mes. Precio sin promoción 5 €/mes.
- deco 4K: cuota de alta e instalación básica gratis para nuevas altas de combos con opción ty total o tv ocio. Precios sin promoción: cuota de alta 59€ e instalación básica 65€. La instalación básica incluye: instalación básica + desplazamiento del técnico + toma adicional en el caso de ser necesaria. Resto de equipos y tomas de instalación adicionales se facturarán según los precios en vigor. En caso de baja de la opción de tv o baja total del servicio la no devolución del equipo tendrá una penalización de 129€ no prorrateable.
- precios con IVA, vigentes según tarifas en vigor a partir desde 01/08/2020 sujetos a actualizaciones.

### 3.1 paquetes de servicios de R

opciones tv

A efectos informativos se indican los precios, con IVA, sin promoción de los paquetes de servicios de R, vigentes según las tarifas en vigor desde el 01 de agosto de 2020, sujetos a actualizaciones:

| producto                        | combo 500 antena            | combo 100 antena            |
|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| teléfono                        | tarifa plana a fijos y      | 4.000 minutos a móviles     |
| 1-44                            | 500/50 megas                | 100/10 megas                |
| internet                        | wi-fi AC doble banda        | wi-fi N                     |
| televisión                      | tv antena: con los car      | nales generalistas en VoD   |
| <b>móbilR</b><br>ilim + ilim GB | 81 €/mes<br>(66,94 sin IVA) | 75 €/mes<br>(61,98 sin IVA) |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB     | 61 €/mes<br>(50,41 sin IVA) | 55 €/mes<br>(45,45 sin IVA) |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB     | 51 €/mes<br>(42,15 sin IVA) | 45 €/mes<br>(37,19 sin IVA) |
| sin <b>móbilR</b>               | 46 €/mes<br>(38,02 sin IVA) | 40 €/mes<br>(33,06 sin IVA) |
|                                 | tv ocio                     | tv total                    |
|                                 | +50 canales y rebobina      | +90 canales y rebobino      |

|                                 | +8 €/mes (6,61 sin IVA)     | +14 €/mes (11,57 sin IVA)                      |  |  |  |  |
|---------------------------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|
| producto                        | combo 500 ocio              | combo 100 ocio                                 |  |  |  |  |
| teléfono                        | tarifa plana a fijos y      | tarifa plana a fijos y 4.000 minutos a móviles |  |  |  |  |
| internet                        | 500/50 megas                | 100/10 megas                                   |  |  |  |  |
| mene                            | wi-fi AC doble banda        | wi-fi N  |  |  |  |  |
| televisión                      | tv ocio: más de 5           | <b>60 canales</b> y rebobina                   |  |  |  |  |
| <b>móbilR</b><br>ilim + ilim GB | 89 €/mes<br>(73,55 sin IVA) | 83 €/mes<br>(68,59 sin IVA)                    |  |  |  |  |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB     | 69 €/mes<br>(57,02 sin IVA) | 63 €/mes<br>(52,07 sin IVA)                    |  |  |  |  |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB     | 59 €/mes<br>(48,76 sin IVA) | 53 €/mes<br>(43,80 sin IVA)                    |  |  |  |  |
| sin <b>móbil</b> R              | 54 €/mes<br>(44,63 sin IVA) | 48 €/mes<br>(39,67 sin IVA)                    |  |  |  |  |

| producto                        | combo sen 500 ocio          | combo sen 100 ocio          |  |
|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|
| teléfono                        |                             | _                           |  |
| 1-4                             | 500/50 megas                | 100/10 megas                |  |
| internet                        | wi-fi AC doble banda        | wi-fi N                     |  |
| televisión                      | tv antena: con los ca       | nales generalistas en VoD   |  |
| <b>móbilR</b><br>ilim + ilim GB | 80 €/mes<br>(66,12 sin IVA) | 74 €/mes<br>(61,16 sin IVA) |  |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB     | 60 €/mes<br>(49,59 sin IVA) | 54 €/mes<br>(44,63 sin IVA) |  |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB     | 50 €/mes<br>(41,32 sin IVA) | 44 €/mes<br>(36,36 sin IVA) |  |
|                                 | tv total: más de 9          | 00 canales y rebobina       |  |
| opciones tv                     | +6 €/mes (4,96 sin IVA)     |                             |  |

| producto                           | internet 500                            | internet 100                | televisiónR<br>ocio                                   | teléfonoR                   |
|------------------------------------|---|-----------------------------|---|-----------------------------|
| teléfono                           |   |                             | tarifa plana a fijos<br>multiring                     |                             |
| internet                           | 500/50 megas<br>wi-fi AC doble<br>banda | 100/10 megas<br>wi-fi N     |   |                             |
| televisión                         |   |                             | <b>tv ocio</b> con más<br>de 50 canales y<br>rebobina | TDT sin<br>antenas          |
| <b>móbilR</b><br>ilim +<br>ilim GB | 72 €/mes<br>(59,50 sin IVA)             | 66 €/mes<br>(54,55 sin IVA) | 73 €/mes<br>(60,33 sin IVA)                           | 65 €/mes<br>(53,72 sin IVA) |
| <b>móbilR</b><br>plana 50GB        | 52 €/mes<br>(42,98 sin IVA)             | 46 €/mes<br>(38,02 sin IVA) | 53 €/mes<br>(43,80 sin IVA)                           | 45 €/mes<br>(37,19 sin IVA) |
| <b>móbilR</b><br>plana 10GB        | 42 €/mes<br>(34,71 sin IVA)             | 36 €/mes<br>(29,75 sin IVA) | 43 €/mes<br>(35,54 sin IVA)                           | 35 €/mes<br>(28,93 sin IVA) |
| sin <b>móbil</b> R                 | 37 €/mes<br>(30,58 sin IVA)             | 31 €/mes<br>(25,62 sin IVA) | 33 €/mes<br>(27,27 sin IVA)                           | 25 €/mes<br>(20,66 sin IVA) |

Tarifa plana a fijos sin límite de llamadas y 4.000 minutos a móviles. Llamadas limitadas a 120 minutos por llamada, los excesos se facturarán a 40 cent/min (33,06 sin IVA)

5607138 01/08/2020 1 de 3

#### 3.2 principales opciones de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios, con IVA, sin promoción de las principales opciones de los servicios de R. vigentes según las tarifas en vigor sujetos a actualizaciones:

| identificación de llamada           | 2 €/mes (1,65 sin IVA)  |
|-------------------------------------|-------------------------|
| bono 4.000 minutos                  | 2 €/mes (1,65 sin IVA)  |
| pareja teléfonos dect en alquiler   | 3,63 €/mes (3 sin IVA)  |
| pareja teléfonos dect en venta      | 43,56 € (36 sin IVA)    |
| solución internacional              | 3 €/mes (2,48 sin IVA)  |
| bono internacional 150              | 6 €/mes (4,96 sin IVA)  |
| servicio adicional de tv digital HD | 6 €/mes (4,96 sin IVA)  |
| opción movistar estrenos            | 9 €/mes (7,44 sin IVA)  |
| opción movistar series              | 4 €/mes (3,31 sin IVA)  |
| opción infantil                     | 5 €/mes (4,13 sin IVA)  |
| opción cine                         | 10 €/mes (8,26 sin IVA) |
| opción caza y pesca                 | 7 €/mes (5,79 sin IVA)  |
| sensor de puerta                    | 2 €/mes (1,65 sin IVA)  |
| enchufe inteligente                 | 2 €/mes (1,65 sin IVA)  |
| multisensor 4en1                    | 3 €/mes (2,48 sin IVA)  |
| detector de humo                    | 3 €/mes (2,48 sin IVA)  |
| detector de agua                    | 3 €/mes (2,48 sin IVA)  |
| cámara HD                           | 4 €/mes (3,31 sin IVA)  |
| medidor de energía eléctrica        | 4 €/mes (3,31 sin IVA)  |
| cámara HD con altavoz               | 7 €/mes (5,79 sin IVA)  |

#### 3.2.1mantenimiento

| mantenimiento plata  | 7 €/mes (5,79 sin IVA) |
|----------------------|------------------------|
| mantenimiento bronce | 5 €/mes (4,13 sin IVA) |

- tiempo de resolución en caso de corte de servicio de 8h laborables para el mantenimiento
  plata, y 48 horas naturales para el mantenimiento bronce y el básico. En caso de
  degradado en el servicio, hay que multiplicar por tres los tiempos de resolución indicados.
- móvil de cortesía con cobertura de daños, válido en los casos en los que el terminal enviado a reparar fuera comprado a R; no válido para móviles comprados fuera de R. Durante el período de préstamo, están cubiertos los daños que pudiera sufrir el móvil de cortesía. No cubre la no devolución del mismo. En caso de que el cliente solicite las operaciones actualización SW, optimización rendimiento terminal o eliminación código de seguridad, el coste será 9 € (7,44 sin IVA)
- presupuestos reparación rechazados: incluye los presupuestos de terminales de cualquier marca, adquiridos a R y cuya reparación se haya gestionado con R.
- garantía de red interior (PTR, cableado, tomas)
- axuda R: soporte telefónico para dispositivos y aplicaciones ofimáticas
- seguro de desplazamiento, que incluye:
- o reconfiguración de navegación internet (tcp-ip) para cablemódem (rtc no incluido) hasta 4 pcs con cablemódem router
- $_{\circ}\;$  sintonización de televisores conectados a  ${f R}\;$
- $\circ$  reparación de la red interior instalada (PTR, cableado y tomas) o conectada (cableado y tomas de teléfono reaprovechadas) por  ${f R}$
- o máximo de 3 actuaciones por semestre (1 en caso de sintonización de televisores conectados a R)
- ayuda para la configuración del terminal móvil en tenda R incluye
  - o configuración punto de acceso internet en el móvil, configuración correo en el móvil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración de aplicación wificlientes, descarga y configuración nube R, eliminación de código de seguridad, actualización del software u optimización del rendimiento del terminal.
- máximo 3 actuaciones por trimestre (se considera actuación cada una de las operaciones descritas en los puntos anteriores)

#### 3.3 instalación básica

La instalación básica incluye la instalación de un punto de terminación de red integrado para los servicios de teléfono, internet de alta velocidad y televisión, la conexión de los terminales comprados o arrendados a **R**, así como el cableado y tomas indicadas en el siguiente cuadro según el paquete de servicios contratado:

| paquete de servicios  | tomas de telefonía  | toma de coaxial  |
|-----------------------|---------------------|------------------|
| paquele de sei vicios | ionius de leieroniu | ionia de coaxiai |
| 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                |

<sup>\*</sup> los combos con desco tienen incluida una toma coaxial adicional opcional

La reutilización de tomas de telefonía propiedad del cliente resta una toma de teléfono de la instalación básica. Las tomas de TV sólo se podrán reutilizar si era una instalación previa de R, en cuyo caso se restaría una toma de TV de la instalación básica. La instalación básica es propiedad del cliente, con excepción del punto de terminación de red, y cuenta con una garantía de 6 meses:

| toma ethernet               | 45 € (37,19 sin IVA) |
|-----------------------------|----------------------|
| toma adicional de coaxial   | 30 € (24,79 sin IVA) |
| toma adicional de telefonía | 30 € (24,79 sin IVA) |
| desplazamiento              | 45 € (37,19 sin IVA) |

El desplazamiento se facturará en desplazamientos causados por incidencias originadas en equipos del cliente o manipulaciones indebidas y en instalaciones de tomas adicionales de forma no simultánea con el alta.

## 4 pérdida de las ventajas de la promoción

Mediante la contratación de la presente promoción el cliente solicita expresamente recibir la factura en formato electrónico. Asimismo para mantenimiento de la promoción, el cliente deberá seguir con factura electrónica durante el periodo de vigencia de la misma. Si te interesa tener factura en papel, puedes consultar las promociones disponibles en <a href="https://www.mundo-R.com">www.mundo-R.com</a>

Las ventajas de estas promociones están ligadas al mantenimiento del contrato de prestación de servicios con R durante 12 meses completos y seguidos desde la provisión del servicio. En el caso de incumplir dicha condición el cliente deberá abonar a R el importe de 180€ (exento de IVA) prorrateado a 365 días y el importe de 120€ (exento de IVA) prorrateado a 365 días, ambos reducidos de forma proporcional a los días de permanencia cumplidos.

#### 5 bases generales

Al término del período de aplicación de la promoción, se aplicarán al cliente, sin necesidad de comunicación previa, los precios vigentes del servicio en ese momento, que se encontrarán publicados y actualizados en **tarifas.mundo-R.com**.

Todos los nuevos clientes, por el hecho de participar en esta promoción, aceptan las presentes bases. Esta promoción comercial no es acumulable a otras ofertas y promociones. Bases elaboradas en julio 2020.

A efectos de redondeo se trabaja con 4 decimales en cargos y con 6 en tarificación de llamadas, que son redondeados a 2 decimales para facturación según la ley 46/1998.

Todas las condiciones y productos sujetos a disponibilidad del servicio. Para mayor información consulta **R.gal** o llama al 1449.

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

### **PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET**

### **VELOCIDADES DE LAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET**

|                            | Anunciada      | Velocidad Bajada (Kbps) |                           |         | Velocidad Subida (Kbps) |                           |        |
|----------------------------|----------------|-------------------------|---------------------------|---------|-------------------------|---------------------------|--------|
| Producto                   | Bajada/ Subida | Máxima                  | Disponible<br>Normalmente | Mínima  | Máxima                  | Disponible<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 de las modalidades relevantes de Internet por FTTH

|                    |                             | Velocidad Bajada (Kbps) |                           |         | Velo    | eidad Subida (Kb          | ps)    |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------|---------|---------|---------------------------|--------|
| Producto           | Anunciada<br>Bajada/ Subida | Máxima                  | Disponible<br>Normalmente | Mínima  | Máxima  | Disponible<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 |

La "velocidad máxima" es la velocidad máxima que permite la red para cada modalidad.

La "velocidad disponible normalmente" se corresponde con el promedio de velocidad de las mediciones realizadas por el Sistema de Sondas para la modalidad relevante que resulte más equiparable.

La "velocidad mínima", se corresponde con el percentil 5, para el cual se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descarga/subidas más lentas.

## 1. FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD

### A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

### B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

- 1. La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
- 2. Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.
- 3. Numero de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
- 4. Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
- 5. La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
- 6. Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
- 7. Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
- 8. El Cableado y equipamiento suministrado por R debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:
  - La señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Cablemodem.
  - La Cobertura WiFi se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por la interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos.
  - Saturación de bandas e interferencias con redes WIFI colindantes con vecinos.
  - Compatibilidad de la versión de WIFI del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red Wifi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WiFi
  - Método de encriptación de la red WIFI.

## VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET EN TECNOLOGÍA MÓVIL

Información sobre la velocidad de internet en Telefonía Móvil

|     | Velocidad Anunciada (Mbps) |       | Máxima velocidad o | onseguida (Mbps) |
|-----|----------------------------|-------|--------------------|------------------|
|     | Downlik                    | Uplik | Downlik            | Uplik            |
| 3G  | 16                         | 4     | 16                 | 4                |
| 4.0 | 150                        | 50    | 150                | 50               |

R publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el apartado de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE.

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

### A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

## B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

Lecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión.

La tecnología de acceso (4G, 3G o 2G) va a determinar cuál es la máxima velocidad obtenida, independientemente del resto de factores

Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil.

Por otro lado las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.

2. Distancia a la antena

La lejanía respecto a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.

3. Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio. La capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.

Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios.

La red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de la red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.

Movimiento del usuario.

Encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando aumenta la velocidad. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche

6. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio

La tecnología del dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene solo tecnología 3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo, la calidad de la antena del dispositivo del CLIENTE también afecta a la velocidad experimentada.

- Condiciones geográficas (incluido ubicación en interiores, garajes, muros, ...)
   La situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.
- 8. Condiciones climatológicas: Dada a la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.