

## 1 objeto

La sociedad, **R** cable y telecomunicaciones Galicia S.A.U., en adelante **R**, presta los servicios de telefonía fija y móvil, internet de alta velocidad y televisión por cable, y ha decidido lanzar una campaña comercial de captación denominada "promoción bienvenida empresa 3T1 2018", en adelante la Promoción Bienvenida, con las siguientes bases:

## 2 duración y ámbito

La Promoción Bienvenida se aplicará a nuevos clientes de la división de Empresas o nuevas localizaciones de clientes que contraten el servicio entre el 01/03/ 2018 y el 31/03/2018.

## 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 y mambos con internet (precio sin promoción 148,76 € (180 con IVA)).
- combo negocio 350 festa rachada; combo negocio 200 festa rachada y combo negocio 60 festa rachada cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto las tarifas 500 200MB; plana 25GB y plana 50GB) con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa; combo negocio 200 festa y combo negocio 60 festa, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto las tarifas 500 200MB; plana 25GB y plana 50GB) con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 ocio; combo negocio 200 ocio y combo negocio 60 ocio, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto las tarifas 500 200MB; plana 25GB y plana 50GB) con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 con módulo; combo negocio 200 con módulo y combo negocio 60 con módulo, cada uno contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto las tarifas 500 200MB; plana 25GB y plana 50GB), con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350, combo negocio 200 y combo 60 negocio, cada uno contratado conjuntamente con **móvilR** (excepto las tarifas 500 200MB; plana 25GB y plana 50GB) con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa rachada, combo negocio 200 festa rachada y combo 60 negocio festa rachada, cada uno contratado conjuntamente con **móvilR** (con tarifa plana 25GB o plana 50 GB), cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa; combo negocio 200 festa y combo 60 negocio festa, cada uno contratado conjuntamente con **móvilR** (con tarifa plana 25GB o plana 50 GB), cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 ocio; combo negocio 200 ocio y combo 60 negocio ocio, cada uno contratado conjuntamente con **móvilR** (con tarifa plana 25GB o plana 50 GB), cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 con módulo; combo negocio 200 con módulo y combo negocio 60 con módulo, cada uno contratado conjuntamente con **móvilR** (con tarifa plana 25GB o plana 50 GB), cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350; combo negocio 200 y combo 60 negocio, cada uno contratado conjuntamente con **móvilR** (con tarifa plana 25GB o plana 50 GB), cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 y combo negocio 200 con la opción de tv festa rachada, festa u ocio contratados conjuntamente con **móvilR** con tarifa plana 10GB, con cuota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Segunda línea **móvilR** gratis con la tarifa **R** 0 500MB durante los 12 meses primeros, después 2,48 €/mes (3 €/mes con IVA).
- combo negocio 350 y combo negocio 200 con la opción de tv festa rachada, festa u ocio contratados conjuntamente con **móvilR** con tarifa plana 25GB o 50GB, con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Segunda línea **móvilR** gratis con la tarifa **R** 0 500MB durante los 12 meses primeros, después 2,48 €/mes (3 €/mes con IVA).
- combo SEN 350 y combo SEN 200, con módulo negocio o con cualquier opción de televisión, contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (plana 10GB o superior), cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa rachada; combo negocio 200 festa rachada y combo negocio 60 festa rachada, cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 festa; combo negocio 200 festa y combo negocio 60 festa, cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 ocio; combo negocio 200 ocio y combo negocio 60 ocio, cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350 con módulo; combo negocio 200 con módulo y combo negocio 60 con módulo, cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 350; combo negocio 200 y combo negocio 60, cada uno con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- televisión **R** festa rachada, televisión **R** festa y televisión **R** ocio contratado de forma conjunta con **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB) con cuota gratis durante el primer mes; después se aplicarán los precios en vigor.
- televisión **R** festa rachada; televisión **R** festa y televisión **R** ocio con cuota gratis durante el primer mes; después se aplicarán los precios en vigor.
- teléfono **R** y teléfono **R** contratado de forma conjunta con **móvilR** (excepto la tarifa 0 2GB y 200 4GB) con cota gratis el primer mes; después se aplicarán los precios en vigor.
- mambo contratado conjuntamente con una línea de **móvilR** (excepto la tarifa 500 min + 200MB) con descuento del 50% en la cuota durante los 6 primeros meses, después precios según tarifas vigentes.
- mambo con descuento del 50% en la cuota (23,5 €/mes) durante los 6 primeros meses; después 38,84 €/mes (47 €/mes con IVA).
- combo oficina despreocupin con puestos adicionales gratis 2 meses y con cuota de 59,9 €/mes (72,48 € con IVA) durante 12 meses al contratarlo conjuntamente con el mantenimiento bronce (4,13 €/mes (5 € con IVA)). Después 79,9 €/mes (96,68 € con IVA).
- combo centralita con líneas adicionales gratis 2 meses y con cuota de 59,9 €/mes (72,48 € con IVA) durante 12 meses al contratarlo conjuntamente con el mantenimiento bronce (4,13 €/mes (5 € con IVA)). Después 79,9 €/mes (96,68 € con IVA).
- mantenimiento **móvilR** con cuota gratis durante 3 meses. Precio sin promoción 0,83 €/mes (1€ con IVA)
- mantenimiento bronce gratis 3 meses. Precio sin promoción 4,13 €/mes (5€ con IVA).
- seguridadR opcional con descuento del 50% durante 6 meses. Precio sin promoción 3,5 €/mes (4,24€ con IVA).
- 3ollos **R** opcional con cuota del servicio y cuota de alquiler del concentrador gratis durante los 2 primeros meses. Precios sin promoción: concentrador 5€/mes; cuota del servicio 0€/mes para clientes con combo o mambo con internet y 9€/mes para el resto de clientes. Descuento en la financiación del equipamiento de 3ollos **R** hasta un máximo de 1,65 €/mes (2 € con IVA) durante 24 cuotas. El importe

de los equipos que supere los 1,65€ (2€ con IVA) deberá abonarlo el cliente. Instalación gratuita. Precio de los sensores financiados a 24 meses; el n° máximo de sensores/medidores que puede incluir un servicio es de 4 para clientes residenciales y 7 para empresas; el n° máximo de cámaras que puede incluir un servicio es de 2 para clientes residenciales y de 3 para empresas. En el caso de baja posterior a 2 meses, el cliente abonará a **R** las cuotas pendientes de los equipos financiados que superen los 1,65€ (2€ con IVA) sin tener en cuenta ninguna promoción.

## 4 paquetes de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios, con cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de combos negocio (sin módulo) de **R** vigentes a 01/03/2018:

| producto                    | combo 350 negocio   | combo 200 negocio        | combo 60 negocio         |
|-----------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| teléfono                    | tarifa plana a fijos y 4.000 min de fijo a móvil+1.100 minutos a móviles con factura electrónica* |                          |                          |
| internet                    | 350/35 megas  | 200/20 megas             | 60/6 megas               |
|                             | wi-fi AC doble banda  | wi-fi N doble banda      | wi-fi N                  |
| televisión                  | tv antena TDT sin antenas y autonómicos e internacionales en DVB-C                                |                          |                          |
| <b>móvilR</b> plana 50GB    | 78,51 €/mes (95 con IVA)  | 76,03 €/mes (92 con IVA) | 71,07 €/mes (86 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 25GB    | 70,25 €/mes (85 con IVA)  | 67,77 €/mes (82 con IVA) | 62,81 €/mes (76 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 10GB    | 61,98 €/mes (75 con IVA)  | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 54,55 €/mes (66 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 500 min + 5GB | 58,68 €/mes (71 con IVA)  | 56,20 €/mes (68 con IVA) | 51,24 €/mes (62 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 200 min + 4GB | 51,24 €/mes (62 con IVA)  | 48,76 €/mes (59 con IVA) | 43,80 €/mes (53 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 0 2GB         | 52,89 €/mes (64 con IVA)  | 50,41 €/mes (61 con IVA) | 45,45 €/mes (55 con IVA) |
| sin <b>móvilR</b>           | 48,76 €/mes (59 con IVA)  | 46,28 €/mes (56 con IVA) | 41,32 €/mes (50 con IVA) |

A efectos informativos se indican los precios, con cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de combos negocio (con módulo) de **R** vigentes a 01/03/2018:

| producto                    | combo 350 negocio  | combo 200 negocio        | combo 60 negocio         |
|-----------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| teléfono                    | tarifa plana a fijos y 4.000 min de fijo a móvil +1.100 minutos a móviles con factura electrónica*                   |                          |                          |
| internet                    | 350/35 megas   | 200/20 megas             | 60/6 megas               |
|                             | wi-fi AC doble banda   | wi-fi N doble banda      | wi-fi N                  |
| televisión                  | TDT sin antenas y autonómicos e internacionales en DVB-C   |                          |                          |
| módulo negocio              | llamadas internas, 50 llamadas TPV, fax virtual profesional, wifi negocios, multiring, ayudaR y mantenimiento bronce |                          |                          |
| <b>móvilR</b> plana 50GB    | 78,51 €/mes (95 con IVA)   | 76,03 €/mes (92 con IVA) | 71,07 €/mes (86 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 25GB    | 70,25 €/mes (85 con IVA)   | 67,77 €/mes (82 con IVA) | 62,81 €/mes (76 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 10GB    | 61,98 €/mes (75 con IVA)   | 59,50 €/mes (72 con IVA) | 54,55 €/mes (66 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 500 min + 5GB | 58,68 €/mes (71 con IVA)   | 56,20 €/mes (68 con IVA) | 51,24 €/mes (62 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 200 min + 4GB | 57,85 €/mes (70 con IVA)   | 55,37 €/mes (67 con IVA) | 50,41 €/mes (61 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 0 2GB         | 59,50 €/mes (72 con IVA)   | 57,02 €/mes (69 con IVA) | 52,07 €/mes (63 con IVA) |
| sin <b>móvilR</b>           | 55,37 €/mes (67 con IVA)   | 52,89 €/mes (64 con IVA) | 47,93 €/mes (58 con IVA) |

\*tarifa plana a fijos sin límite de llamadas, limitada a 120 minutos por llamada, los excesos se facturarán a 20,66 cent/min (25 con IVA).

1.100 minutos de llamadas de fijo a móviles nacionales al recibir la factura exclusivamente en formato electrónico: 100 minutos de lunes a viernes y 1.000 minutos fines de semana y festivos autonómicos y nacionales; limitados a 60 minutos por llamada, los excesos en llamadas a móviles a 20,66 cent/min (25 con IVA) + 17,36 cent establecimiento (21 con IVA).

| producto                    | combo sen 350 ocio                                     | combo sen 200 ocio          | televisiónR ocio  | teléfonoR                |
|-----------------------------|--|-----------------------------|---|--------------------------|
| teléfono                    | --   | --                          | tarifa plana a fijos + 1.100 minutos a móviles con factura electrónica* |                          |
| internet                    | 350/35 megas router wi-fi N                            | 200/20 megas router wi-fi N | --  | --                       |
| televisión                  | tv ocio más de 40 canales, con HD, rebobina y catálogo |                             |   | TDT sin antenas          |
| <b>móvilR</b> plana 50GB    | 67,77 €/mes (82 con IVA)                               | 65,29 €/mes (79 con IVA)    | 57,03 €/mes (69 con IVA)  | 50,41 €/mes (61 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 25GB    | 59,50 €/mes (72 con IVA)                               | 57,02 €/mes (69 con IVA)    | 48,76 €/mes (59 con IVA)  | 42,15 €/mes (51 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 10GB    | 51,24 €/mes (62 con IVA)                               | 48,76 €/mes (59 con IVA)    | 40,50 €/mes (49 con IVA)  | 33,88 €/mes (41 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 500 min + 5GB | --   | --                          | 37,19 €/mes (45 con IVA)  | 30,58 €/mes (37 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 200 min + 4GB | --   | --                          | 29,75 €/mes (36 con IVA)  | --                       |
| <b>móvilR</b> 0 2GB         | --   | --                          | 31,40 €/mes (38 con IVA)  | --                       |
| <b>móvilR</b> 500 200MB     | --   | --                          | --  | 24,79 €/mes (30 con IVA) |
| sin <b>móvilR</b>           | --   | --                          | 27,27 €/mes (33 con IVA)  | 20,66 €/mes (25 con IVA) |

| producto                    | mambo                    |
|-----------------------------|--------------------------|
| <b>móvilR</b> plana 50GB    | 68,60 €/mes (83 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 25GB    | 60,33 €/mes (73 con IVA) |
| <b>móvilR</b> plana 10GB    | 52,07 €/mes (63 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 500 min + 5GB | 48,76 €/mes (59 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 200 min + 4GB | 41,32 €/mes (50 con IVA) |
| <b>móvilR</b> 0 2GB         | 42,98 €/mes (52 con IVA) |
| sin <b>móvilR</b>           | 38,84 €/mes (47 con IVA) |

| producto      | combo centralita   | combo pyme 100 megas despreocupin   | combo oficina despreocupin  |
|---------------|--|---|-----------------------------|
| teléfono      | 1 línea RDSI ó 2 analógicas, tarifa plana fijo* + llamadas a cualquier móvil en horario comercial: 120 min (sin <b>móvilR</b> ) - 300 min (con <b>móvilR</b> ) | 2 líneas IP con teléfono, tarifa plana fijo* + llamadas a cualquier móvil en horario comercial: 120 min (sin <b>móvilR</b> ) - 300 min (con <b>móvilR</b> ) |                             |
| internet      | 150/15 megas   | 100/10 megas  | 150/15 megas                |
| cuota alta    | 189 €/mes (228,69 con IVA)   | 390 €/mes (471,90 con IVA)  | 159 €/mes (192,39 con IVA)  |
| cuota mensual | 79,90 €/mes (96,68 con IVA)  | 109,90 €/mes (132,98 con IVA)   | 79,90 €/mes (96,68 con IVA) |

\* tarifa plana a fijos sin límite de llamadas, limitada a 120 minutos por llamada, los excesos se facturarán a 20,66 cent/min (25 con IVA).

## 5 principales opciones de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios sin promoción de las principales opciones de los servicios de R vigentes a 01/03/2018:

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| pack ahorro dominio (dominio + mant. plata + ayudaR)                                    | 6,50 €/mes (7,87 con IVA)   |
| pack ahorro seguridad (seguridad R + mant. plata + ayudaR)                              | 6,00 €/mes (7,26 con IVA)   |
| pack ahorro wifi (wifi + mant. plata + ayudaR)  | 7,50 €/mes (9,08 con IVA)   |
| pack ahorro seguridad + wifi (seguridad R + wifi + mant. plata)                         | 9,00 €/mes (10,89 con IVA)  |
| pack ahorro respaldo + wifi   | 8,00 €/mes (9,68 con IVA)   |
| pack ahorro seguridad + respaldo + wifi   | 9,50 €/mes (11,50 con IVA)  |
| pack ahorro control P2P   | 4,50 €/mes (5,45 con IVA)   |
| pack ahorro wifi + ollomol R  | 13 €/mes (15,73 con IVA)    |
| pack ahorro ayuda + mantenimiento   | 5,50 €/mes (6,66 con IVA)   |
| pack ahorro mantenimiento + ayuda + ollomol   | 10 €/mes (12,10 con IVA)    |
| tv digital  | 20,95 €/mes (25,35 con IVA) |
| son R   | 22 €/mes (26,62 con IVA)    |
| son R más   | 25 €/mes (30,25 con IVA)    |
| multiring   | 3,00 €/mes (3,63 con IVA)   |
| tv ocio (sen <b>móbilR</b> / con <b>móbilR</b> con tarifa inferior 500 5GB o plana 3GB) | 6,61 €/mes (8 con IVA)      |
| tv festa (con <b>móbilR</b> con tarifa 500 5GB, plana 3GB o superior)                   | 8,26 €/mes (10 con IVA)     |
| tv festa (resto)  | 14,88 €/mes (18 con IVA)    |
| tv festa rachada (con <b>móbilR</b> con tarifa 500 5GB, plana 3GB o superior)           | 22,31 €/mes (27 con IVA)    |
| tv festa rachada (resto)  | 28,93 €/mes (35 con IVA)    |

### 5.1 mantenimiento

|                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| mantenimiento oro    | 15 €/mes (18,15 con IVA) |
| mantenimiento plata  | 5,79 €/mes (7 con IVA)   |
| mantenimiento bronce | 4,13 €/mes (5 con IVA)   |

- tiempo de resolución en caso de corte de servicio de 4 y 8 laborables para los mantenimientos oro y plata respectivamente, 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 7,44 € (9 con 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)
- ayuda R: soporte telefónico para dispositivos y aplicaciones olímpicas
- seguro de desplazamiento, que incluye:
  - reconfiguración de navegación internet (tcp-ip) para cablemódem (rtc no incluido) hasta 4 pcs con cablemódem router
  - sintonización de televisores conectados a R
  - reparación de la red interior instalada (PTR, cableado y tomas) o conectada (cableado y tomas de teléfono reaprovechadas) por R
  - máximo de 3 actuaciones por semestre (1 en caso de sintonización de televisores conectados a R)
- ayuda para la configuración del terminal móvil en tienda R incluye:
  - 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)

### 6 instalación básica

instalación básica en directo: 1 toma de teléfono por línea analógica e instalación hasta el Punto de Terminación de Red para línea digital + 1 toma de internet + 1 toma de televisión y cableado no superior a 15 metros; los cargos se facturan a mes vencido, con prorrateo de las cuotas mensuales desde el día activación del servicio.

### 7 pérdida de las ventajas de la promoción

Las ventajas de estas promociones están ligadas al mantenimiento del contrato de prestación de servicios con R durante doce meses completos y seguidos desde la provisión del servicio. En el caso de incumplir dicha condición se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- promoción 19€/mes:
    - modificación a un producto inferior antes de cumplir los doce meses, el cliente deberá abonar a R la cantidad de 198,35€ (240 con IVA), reducida de forma proporcional al tiempo de permanencia restante del contrato.
    - baja total anterior a este período, el cliente deberá abonar a R el importe estipulado en el punto 1.a conjuntamente con el importe de 148,76€ (180 con IVA), ambas cantidades reducidas de forma proporcional al tiempo de permanencia restante del contrato.
  - promoción 50% / promoción 1 mes gratis:
    - baja total del servicio, antes de cumplir la permanencia de 12 meses, deberá abonar a R el importe de 148,76€ (180 con IVA), reducido de forma proporcional al tiempo de permanencia restante del contrato.
- baja de servicio móvil con terminal financiado:** si por cualquier causa, el cliente finaliza su relación contractual con R, y posee un terminal financiado del que aún no ha pagado todas las cuotas, le será exigida una penalización con el valor equivalente de las cuotas que restasen por pagar en el momento de la finalización del contrato sin tener en cuenta ninguna promoción.
  - baja de servicio móvil sin terminal financiado:** un cliente sin terminal financiado (solo SIM) que solicite la baja del servicio móvil antes de 3 meses, deberá abonar a R 99,17€ (120 con IVA), cantidad reducida de forma proporcional al tiempo restante de permanencia del contrato.

### 8 condiciones 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](http://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 febrero 2018.

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](http://R.gal) o llama al 1446.

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

## VELOCIDADES DE LAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

| Producto                   | Anunciada Bajada/ Subida | Velocidad Bajada (Kbps) |                        |         | Velocidad Subida (Kbps) |                        |        |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|---------|-------------------------|------------------------|--------|
|                            |                          | Máxima                  | Disponible normalmente | Mínima  | Máxima                  | Disponible 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 |

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

La "velocidad media" 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. Es decir, es la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

### 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:

- 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.
- 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.
- Numero de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
- Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
- La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
- Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
- 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 EUSKALTEL debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
9. 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.

## Velocidades de acceso a Internet en tecnología móvil

Información sobre la velocidad de internet en Telefonía Móvil

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

**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:

1. Tecnología 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.
4. 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.
5. 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.
7. 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.