

bases promoción benvida empresas 1T1 2018



1 obxecto

A sociedade, **R** cable e telecomunicacións Galicia S.A.U., en diante **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 empresa 1T1 2018", en diante a Promoción Benvida, coas seguintes bases:

2 duración e ámbito

A Promoción Benvida aplicarase a novos clientes da división de Empresas ou novas localizacións de clientes que contraten o servizo entre o 22/12/ 2017 e o 31/01/2018.

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 e mambos con internet (prezo sen promoción 99,17 € (120 con IVE))
- combo 60 negocio con cota de 12,40 €/mes (15 € con IVE) os 3 primeiros meses, despois 41,32 €/mes (50 € con IVE).
- combo negocio 350 e combo negocio 200, cada un con cota de 23,97 €/mes (29 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350 con módulo; combo negocio 200 con módulo e combo negocio 60 con módulo, cada un con cota de 23,97 €/mes (29 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350 ocio; combo negocio 200 ocio e combo negocio 60 ocio, cada un con cota de 23,97 €/mes (29 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350 festa; combo negocio 200 festa e combo negocio 60 festa, cada un con cota de 32,23 €/mes (39 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350 festa rachada; combo negocio 200 festa rachada e combo negocio 60 festas rachada, cada un con cota de 46,28 €/mes (56 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350; combo negocio 200 e combo negocio 60, cada un contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (excepto a tarifa 500 min + 200MB), con cota de 28,93€/mes (35 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350 con módulo; combo negocio 200 con módulo e combo negocio 60 con módulo, cada un contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (excepto a tarifa 500 min + 200MB), con cota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350 ocio; combo negocio 200 ocio e combo negocio 60 ocio cada un contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (excepto a tarifa 500 min + 200MB), con cota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo negocio 350 festa rachada; combo negocio 200 festa rachada e combo negocio 60 festa rachada cada un contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (excepto a tarifa 500 min + 200MB), con cota de 15,70 €/mes (19 €/mes con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo SEN 350 con módulo; combo SEN 350 ocio; combo SEN 200 con módulo e combo SEN 200 ocio, cada un contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (plana con 10GB ou superior) con cota de 28,93 €/mes (35 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo SEN 350 festa e combo SEN 200 festa, cada un contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (plana con 10GB ou superior) con cota de 37,19 €/mes (45 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo SEN 350 festa rachada e combo SEN 200 festa rachada, cada un contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (plana con 10GB ou superior) con cota de 51,24 €/mes (62 € con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- televisión **R** ocio con cota gratis durante o primeiro mes; despois 27,27 €/mes (33 € con IVE).
- teléfono **R** con cota gratis durante o primeiro mes, despois 20,66 €/mes (25 € con IVE).
- mambo con cota de 23,97 €/mes (29 €/mes con IVE) os 6 primeiros meses, despois 38,84 €/mes (47 €/mes con IVE).
- mambo contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (excepto a tarifa 500 min + 200MB) ambos con cota de 28,93 €/mes (35 €/mes con IVE) os 6 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo oficina despreocupín con postos adicionais gratis 2 meses e con cota de 69,9 €/mes (84,54 € con IVE) durante 12 meses ao contratalo conxuntamente co mantemento prata e nube**R** (5,5 €/mes (6,66 € con IVE)). Despois 79,9 €/mes (96,68 € con IVE).
- combo centraliña con liñas adicionais gratis 2 meses e con cota de 69,9€/mes (84,54 € con IVE) durante 12 meses ao contratalo conxuntamente co mantemento prata e nube**R** (5,5 €/mes (6,66 € con IVE)). Despois 79,9 €/mes (96,68 € con IVE).
- nube **R** móbil con cota gratis durante 3 meses. Prezo sen promoción 0,83 €/mes (1 € con IVE).
- nube **R** multidispositivo con cota gratis durante 3 meses. Prezo sen promoción 2,48 €/mes (3 € con IVE).
- mantemento **móbilR** con cota gratis durante 3 meses. Prezo sen promoción 0,83 €/mes (1 € con IVE)
- mantemento prata gratis 3 meses. Prezo sen promoción 5,79 €/mes (7 € con IVE).
- seguridade**R** opcional con desconto do 50% durante 6 facturas. Prezo sen promoción 3,5 €/mes (4,24 € con IVE).
- 3ollos **R** opcional con cota do servizo e cota de aluguer do concentrador gratis durante os 2 primeiros meses. Prezos sen promoción: concentrador 5 €/mes; cota do servizo 0 €/mes para clientes con combo ou mambo con internet e 9 €/mes para o resto de clientes. Desconto no financiamento do equipamento de 3ollos **R** ata un máximo de 1,65 €/mes (2 € con IVE) durante 24 cotas. O importe dos equipos que supere os 1,65€ (2€ con IVE) deberá abonalo o cliente. Instalación gratuíta. Prezo dos sensores financiados a 24 meses; o n° máximo de sensores/medidores que pode incluír un servizo é de 4 para clientes residenciais e 7 para empresas; o n° máximo de cámaras que pode incluír un servizo é de 2 para clientes residenciais e de 3 para empresas. No caso de baixa posterior a 2 meses, o cliente abonará a R as cotas pendentes dos equipos financiados que superen os 1,65€ (2€ con IVE) sen ter en conta ningunha promoción.

4 paquetes de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos con cota de liña incluída, sen promoción dos paquetes de combos negocio (sen módulo) de **R** vixentes a 22/12/2017:

produto	combo 350 negocio	combo 200 negocio	combo 60 negocio
teléfono	tarifa plana a fixos e 4.000 min de fixo a móbil +1.100 minutos a móbiles con factura electrónica*		
internet	350/35 megas	200/20 megas	60/6 megas
	wi-fi AC dobre banda	wi-fi N dobre banda	wi-fi N
televisión	tv antena TDT sen antenas e autonómicos e internacionais en DVB-C		
móbilR plana 50GB	78,51 €/mes (95 con IVE)	76,03 €/mes (92 con IVE)	71,07 €/mes (86 con IVE)
móbilR plana 25GB	70,25 €/mes (85 con IVE)	67,77 €/mes (82 con IVE)	62,81 €/mes (76 con IVE)
móbilR plana 10GB	61,98 €/mes (75 con IVE)	59,50 €/mes (72 con IVE)	54,55 €/mes (66 con IVE)
móbilR 500 min + 5GB	58,68 €/mes (71 con IVE)	56,20 €/mes (68 con IVE)	51,24 €/mes (62 con IVE)
móbilR 200 min + 4GB	51,24 €/mes (62 con IVE)	48,76 €/mes (59 con IVE)	43,80 €/mes (53 con IVE)
móbilR tarifa 0 2GB	52,89 €/mes (64 con IVE)	50,41 €/mes (61 con IVE)	45,45 €/mes (55 con IVE)
prezo sen móbilR	48,76 €/mes (59 con IVE)	46,28 €/mes (56 con IVE)	41,32 €/mes (50 con IVE)

A efectos informativos se indican os prezos, con cota de liña incluída, sen promoción dos paquetes de combos negocio (con módulo) de **R** vixentes a 22/12/2017:

produto	combo 350 negocio	combo 200 negocio	combo 60 negocio
teléfono	tarifa plana a fixos e 4.000 min de fixo a móbil +1.100 minutos a móbiles coa factura electrónica*		
internet	350/35 megas	200/20 megas	60/6 megas
	wi-fi AC dobre banda	wi-fi N dobre banda	wi-fi N
televisión	tv antena TDT sen antenas e autonómicos e internacionais en DVB-C		
módulo negocio	chamadas internas, 50 chamadas TPV, fax virtual profesional, wifi negocios, multiring, axuda R e mantemento preferente bronce		
móbilR plana 50GB	78,51 €/mes (95 con IVE)	76,03 €/mes (92 con IVE)	71,07 €/mes (86 con IVE)
móbilR plana 25GB	70,25 €/mes (85 con IVE)	67,77 €/mes (82 con IVE)	62,81 €/mes (76 con IVE)
móbilR plana 10GB	61,98 €/mes (75 con IVE)	59,50 €/mes (72 con IVE)	54,55 €/mes (66 con IVE)
móbilR 500 min + 5GB	58,68 €/mes (71 con IVE)	56,20 €/mes (68 con IVE)	51,24 €/mes (62 con IVE)
móbilR 200 min + 4GB	57,85 €/mes (70 con IVE)	55,37 €/mes (67 con IVE)	50,41 €/mes (61 con IVE)
móbilR tarifa 0 2GB	59,50 €/mes (72 con IVE)	57,02 €/mes (69 con IVE)	52,07 €/mes (63 con IVE)
prezo sen móbilR	55,37 €/mes (67 con IVE)	52,89 €/mes (64 con IVE)	47,93 €/mes (58 con IVE)

*tarifa plana a fixos sen límite de chamadas, limitada a 120 minutos por chamada, os excesos se facturarán a 20,66 cent/min (25 con IVA).

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

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

produto	mambo
móbilR plana 50GB	68,60 €/mes (83 con IVE)
móbilR plana 25GB	60,33 €/mes (73 con IVE)
móbilR plana 10GB	52,07 €/mes (63 con IVE)
móbilR 500 min + 5GB	48,76 €/mes (59 con IVE)
móbilR 200 min + 4GB	41,32 €/mes (50 con IVE)
móbilR 0 2GB	42,98 €/mes (52 con IVE)
sen móbilR	38,84 €/mes (47 con IVE)

produto	combo centraliña	combo peme 100 megas despreocupín	combo oficina despreocupín
teléfono	1 liña RDSI ou 2 analóxicas, tarifa plana fixo* + chamadas a calquera móbil en horario comercial: 120 min (sen móbilR) - 300 min (con móbilR)		2 liñas IP con teléfono, tarifa plana fijo* + chamadas a calquera móbil en horario comercial: 120 min (sen móbilR) - 300 min (con móbilR)
internet	150/15 megas	100/10 megas	150/15 megas
cota alta	189 €/mes (228,69 con IVE)	390 €/mes (471,90 con IVE)	159 €/mes (192,39 con IVE)
cota mensual	79,90 €/mes (96,68 con IVE)	109,90 €/mes (132,98 con IVE)	79,90 €/mes (96,68 con IVE)

*tarifa plana a fixos sen límite de chamadas, limitada a 120 minutos por chamada, os excesos se facturarán a 20,66 cent/min (25 con IVA).

5 principais opcións de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos sen promoción das principais opcións dos servizos de **R** vixentes a 22/12/2017:

pack aforro dominio (dominio + mant. prata + axuda R)	6,50 €/mes (7,87 con IVE)
pack aforro seguridade (seguridade R + mant. prata + axuda R)	6,00 €/mes (7,26 con IVE)
pack aforro wifi (wifi + mant prata + axuda R)	7,50 €/mes (9,08 con IVE)
pack aforro seguridade + wifi (seguridade R + wifi + mant. prata)	9,00 €/mes (10,89 con IVE)
pack aforro respaldo + wifi	8,00 €/mes (9,68 con IVE)
pack aforro seguridade + respaldo + wifi	9,50 €/mes (11,50 con IVE)
pack aforro control P2P	4,50 €/mes (5,45 con IVE)
pack aforro wifi + ollomol R	13 €/mes (15,73 con IVE)
pack aforro axuda + mantemento	5,50 €/mes (6,66 con IVE)
pack aforro mantemento + axuda + ollomol	10 €/mes (12,10 con IVE)
tv dixital	20,95 €/mes (25,35 con IVE)
son R	22 €/mes (26,62 con IVE)
son R máis	25 €/mes (30,25 con IVE)
multiring	3,00 €/mes (3,63 con IVE)
tv ocio (sen móbilR / con móbilR con plana inferior 3GB)	6,61 €/mes (8 con IVE)
tv festa (con móbilR con plana 3GB ou superior)	8,26 €/mes (10 con IVE)
tv festa (resto)	14,88 €/mes (18 con IVE)
tv festa rachada (con móbilR con plana 3GB ou superior)	22,31 €/mes (27 con IVE)
tv festa rachada (resto)	28,93 €/mes (35 con IVE)

5.1 mantemento

mantemento ouro	15 €/mes (18,15 con IVE)
mantemento prata	5,78 €/mes (7 con IVE)
mantemento bronce	4,13 €/mes (5 con IVE)

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

6 instalación básica

instalación básica en directo: 1 toma de teléfono por liña analóxica e instalación ata o punto de terminación da rede para liña dixital + 1 toma de internet + 1 toma de televisión e cableado non superior a 15 metros; os cargos factúranse a mes vencido, con prorrateo das cotas mensuais desde o día de activación do servizo.

7 perda das vantaxes da promoción

As vantaxes da promoción con vixencia de 6 meses está ligada á permanencia na modalidade do servizo contratado durante 12 meses. Se o cliente fai un cambio a un produto inferior ou se da de baixa, deberá abonar o importe promocionado.

O mantemento do contrato de prestación de servizos con **R** é de 12 meses; no caso de baixa anterior a ese período no combo ou mambo, o cliente paga a cota de alta: 99,17 € (120 con IVE) para teléfono **R** e combos 50, 200 y 350; 70 € (84,7 con IVE) para combo e mambo; 159 € (192,39 con IVE) para combo oficina; 189 € (228,69 con IVE).

- baixa de servizo móbil con terminal financiado:** se por calquera causa, o cliente finaliza a súa relación contractual con **R**, e posúe un terminal financiado do que aínda non pagou todas as cotas, seralle esixida unha penalización co valor equivalente ao das cotas que restasen por pagar no momento da finalización do contrato sen ter en conta ningunha promoción.
- baixa de servizo móbil sen terminal financiado:** un cliente sen terminal financiado (só SIM) que solicite a baixa do servizo móbil antes de 3 meses, deberá abonar a **R** 99,17€ (120 con IVE), cantidade reducida de forma proporcional ao tempo restante de permanencia do contrato.

8 condicións xerais

Ao termo do período de aplicación da promoción, aplicaranse 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.

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 decembro 2017.

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 1446.

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

PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET

1. VELOCIDADES DAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

Produto	Anunciada Baixada / subida	Velocidade Baixada (Kbps)			Velocidade Subida (Kbps)		
		Máxima	Dispoñible Normalmente		Máxima	Dispoñible Normalmente	
			Mínima	Máxima		Mínima	Máxima
20M Internet Fibra Optica	20Mbps/2Mbps	21.327	21.071	19.774	2.288	2.272	2.209
50M Internet Fibra Optica	50Mbps/5Mbps	50.000	48.235	40.201	5.042	4.909	4.989
100M Internet Fibra Optica	100Mbps/10Mbps	100.000	94.619	78.193	10.000	9.585	8.864
150M Internet Fibra Optica	150Mbps/15Mbps	151.791	139.642	103.904	15.000	13.955	11.171
200M Internet Fibra Optica	200Mbps/20Mbps	200.000	183.063	130.255	20.000	18.632	16.900
350M Internet Fibra Optica	350Mbps/35Mbps	350.000	320.362	227.946	36.505	29.995	17.465

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

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

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

2. FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN A VELOCIDADE

A) FACTORES SOBRE OS QUE O OPERADOR TEN CONTROL:

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

B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- A velocidade dependerá en todo momento do tráfico na internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, disminuíndo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
- Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC é necesario que este dispoña dunha tarxeta de rede Gigabit Ethernet, de non ser así a velocidade quedará limitada pola que admita a tarxeta.
- Número de dispositivos conectados ao Cablemodem e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
- Os programas Peer to peer (P2P) xeneran unha cantidade elevada de tráfico que pode provocar lentitude na navegación.
- A presenza de virus no PC do cliente pode reducir considerablemente a velocidade de navegación.
- As actualizacións automáticas do Software do PC aumentan o tráfico de datos, o cal leva unha baixada na velocidade de navegación.
- Existencia de equipos de rede intermedios entre o PC e o Cablemodem (Routers, Switches, PLCs,...). A velocidade de acceso a Internet verase condicionada polas limitacións propias destes equipos
- O Cableado e equipamento suministrado por **R** debe manterse en perfectas condicións. Calquera manipulación dos mesmos por parte do cliente pode afectar na calidade do servizo.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:
 - A 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 tecnología móvil

Información sobre a velocidade de internet en Telefonía Móbil

	Velocidade Anunciada (Mbps)		Máxima velocidade conseguida (Mbps)	
	Downlik	Uplik	Downlik	Uplik
3G	16	8	16	8
4G	75	25	75	25

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no apartado de Tarifas que forma parte do contrato 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.
 Asimesmo, en frecuencias baixas (banda 800MHz) a propagación das ondas radioeléctricas é mellor, e conséguese mellor cobertura dentro dos edificios e tamén mellores velocidades de acceso a internet desde o móbil.
 Doutra banda as frecuencias máis altas (2600MHz) teñen maior capacidade, aínda que a propagación é peor, co que empeora a cobertura en interiores.
- 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. Capacidad 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.