

## 1 obxecto

**R** Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U., en adiante **R**, presta os servizos de telefonía fixa e móbil, internet de alta velocidade e televisión por cable, e decidiu lanzar unha campaña comercial de captación denominada "promoción benvida 4T4 2018", en adiante a promoción benvida, coas seguintes bases:

## 2 duración e ámbito

A promoción benvida está comprendida entre o 01/12/2018 e o 21/12/2018 para novos clientes particulares, en enderezos de provisión que non reciban servizos de **R** nos doce meses anteriores á contratación, en zonas de cobertura de rede propia de **R**.

## 3 descrición da promoción benvida

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

- portabilidade, alta e instalación básica para novas altas, gratis en todos os combos (prezo sen promoción 180 € (148,76 sen IVE))
- combo 350 familia cunha liña **móbilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), con cota de 52€/mes os 12 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor. Se a tarifa **móbilR** contratada é unha plana 10GB terá gratis unha 2ª liña **móbilR** coa tarifa **R** 0 500MB gratis os 12 primeiros meses, despois 3€/mes.
- combo 200 familia cunha liña **móbilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), con cota de 49€/mes os 12 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor. Se a tarifa **móbilR** contratada é unha plana 10GB terá gratis unha 2ª liña **móbilR** coa tarifa **R** 0 500MB gratis os 12 primeiros meses, despois 3€/mes.
- combo 60 familia cunha liña **móbilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), con cota de 49€/mes os 12 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 series cunha liña **móbilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), con cota de 42€/mes os 12 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor. Se a tarifa **móbilR** contratada é unha plana 10GB terá gratis unha 2ª liña **móbilR** coa tarifa **R** 0 500MB gratis os 12 primeiros meses, despois 3€/mes.
- combo 200 series cunha liña **móbilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), con cota de 39€/mes os 12 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor. Se a tarifa **móbilR** contratada é unha plana 10GB terá gratis unha 2ª liña **móbilR** coa tarifa **R** 0 500MB gratis os 12 primeiros meses, despois 3€/mes.
- combo 60 series, cunha liña **móbilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB e plana 50GB), con cota de 39€/mes os 12 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 e combo 200 coa opción de tv familia ou tv series, contratados cunha liña **móbilR** con tarifa plana 25GB ou 50GB, con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor. Segunda liña **móbilR** gratis coa tarifa **R** 0 500MB os 12 primeiros meses, despois 3 €/mes.
- combo 60 coa opción de tv familia ou tv series, contratado cunha liña **móbilR** coa tarifa plana 25GB ou 50GB, con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 antena, combo 200 antena e combo 60 antena, cada un contratado cunha liña **móbilR** (excepto tarifa 500 200MB con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 familia; combo 200 familia e combo 60 familia, con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo SEN 350 e combo SEN 200, con calquera opción de televisión, contratado cunha liña de **móbilR** (plana 10GB ou superior), con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 series; combo 200 series e combo 60 series, con desconto do 50% na cota os 4 meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- combo 350 antena; combo 200 antena e combo 60 antena, con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- internet**R** 350; internet**R** 200 e internet**R** 60 contratado con **móbilR** (plana 10GB ou superior), con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- internet**R** 350; internet**R** 200 e internet**R** 60, con desconto do 50% na cota os 4 primeiros meses, despois aplicaranse os prezos en vigor.
- televisión**R** familia e series contratado con **móbilR** (excepto tarifa 500 min + 200MB) con cota gratis o primeiro mes; despois aplicaranse os prezos en vigor.
- televisión**R** familia e series con cota gratis o primeiro mes; despois aplicaranse os prezos en vigor.
- teléfono **R** e teléfono **R** contratado con **móbilR** (excepto tarifa 0 3GB e 200 4GB) con cota gratis o primeiro mes; despois aplicaranse os prezos en vigor.
- canle LaLiga123 TV (10 partidos por xornada) gratis nas opcións tv familia, durante esta tempada.
- deco 4K** con cota de alta e instalación básica gratis para novas altas de combos coa opción tv familia. 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 facturaranse 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 3 meses. Prezo sen promoción 5 €/mes.
- seguridade**R** opcional con desconto do 50% durante 6 facturas
- 3ollos **R** opcional con promoción de aluguer do concentrador, cámara HD e sensor de porta por 4,5 €/mes durante os 6 primeiros meses. Prezos sen promoción: concentrador 5€/mes; cota do servizo 0€/mes para clientes con combo ou mambro con internet e 9€/mes para o resto de clientes; cámara HD 4€/mes e sensor de porta 2€/mes. Desconto no financiamento do equipamento de 3ollos **R** ata un máximo de 2 €/mes durante 24 cotas. O importe dos equipos que supere os 2€ deberá abonalo o cliente. Instalación gratuíta. Prezo dos sensores financiados a 24 meses; o n° máximo de sensores/medidores que pode incluír un servizo é de 4 para clientes residenciais; o n° máximo de cámaras que pode incluír un servizo é de 2 para clientes residenciais. En el caso de baixa, o cliente abonará a **R** as cotas pendentes dos equipos financiados que superen os 2€ sen ter en conta ningunha promoción. Para o funcionamento do servizo é necesario ter polo menos 2 Mbps de velocidade de subida. Todos os clientes de 3ollos **R** gozarán automaticamente de 3ollos **R** móbil, con cota de servizo 0€/mes e sen cota de permanencia ou de financiamento.

## 3.1 paquetes de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos, con IVE e cota de liña incluída, sen promoción dos paquetes de servizos de **R** vixentes a 01/12/2018:

produto	combo 350 series	combo 200 series	combo 60 series
teléfono	tarifa plana a fixos +1.100 minutos a móbiles con factura electrónica		
internet	350/35 megas	200/20 megas	60/6 megas
	wi-fi AC dobre banda	wi-fi N dobre banda	wi-fi N
televisión	tv series: máis de 50 canles con HD, rebobina e catálogo TDT sen antenas e autonómicos e internacionais en DVB-C		
<b>móbilR</b> plana 50GB	95 €/mes (78,51 sen IVE)	92 €/mes (76,03 sen IVE)	85 €/mes (70,25 sen IVE)
<b>móbilR</b> plana 25GB	85 €/mes (70,25 sen IVE)	82 €/mes (67,77 sen IVE)	75 €/mes (61,98 sen IVE)
<b>móbilR</b> plana 10GB	75 €/mes (61,98 sen IVE)	72 €/mes (59,50 sen IVE)	65 €/mes (53,72 sen IVE)
<b>móbilR</b> 500 min + 5GB	70 €/mes (57,85 sin IVA)	67 €/mes (55,37 sen IVE)	60 €/mes (49,59 sen IVE)
<b>móbilR</b> 200 min + 4GB	69 €/mes (57,02 sen IVE)	66 €/mes (54,55 sen IVE)	59 €/mes (48,76 sen IVE)
<b>móbilR</b> tarifa 0 3GB	72 €/mes(59,50 sen IVE)	69 €/mes (57,02 sen IVE)	62 €/mes (51,24 sen IVE)
sen <b>móbilR</b>	66 €/mes(54,55 sen IVE)	63 €/mes (52,07 sen IVE)	56 €/mes (46,28 sen IVE)

# bases da promoción benvida fixo 4T4 2018



produto	combo sen 350 series	combo sen 200 series	televisiónR series HD	teléfonoR
teléfono	--		tarifa plana a fixos +1.100 minutos a móbiles con factura electrónica	
internet	350/35 megas router wi-fi AC dobre banda	200/20 megas router wi-fi N dobre banda	--	--
televisión	máis de 50 canles, con HD, rebobina e catálogo			TDT sen antenas
<b>móbilR</b> plana 50GB	84 €/mes (69,42 sen IVE)	81 €/mes (66,94 sen IVE)	71 €/mes (58,68 sen IVE)	63 €/mes (52,07 sen IVE)
<b>móbilR</b> plana 25GB	74 €/mes (61,15 sen IVE)	71 €/mes (58,68 sen IVE)	61 €/mes (50,13 sen IVE)	53 €/mes (43,80 sen IVE)
<b>móbilR</b> plana 10GB	64 €/mes (52,89 sen IVE)	61 €/mes (50,13 sen IVE)	51 €/mes (42,15 sen IVE)	43 €/mes (35,54 sen IVE)
<b>móbilR</b> 500 min + 5GB	--	--	46 €/mes (38,02 sen IVE)	38 €/mes (31,41 sen IVE)
<b>móbilR</b> 200 min + 4GB	--	--	37 €/mes (30,58 sen IVE)	--
<b>móbilR</b> tarifa 0 3GB	--	--	40 €/mes (33,06 sen IVE)	--
<b>móbilR</b> tp voz	--	--	--	31 €/mes (25,61 sen IVE)
sen <b>móbilR</b>	--	--	34 €/mes (28,09 sen IVE)	26 €/mes (21,49 sen IVE)
<b>opcións tv</b>	<b>tv familia</b>		<b>prezo</b>	
	+90 canles con HD ou 4K, rebobina e catálogo		+10 €/mes (8,26 sen IVE)	

produto	combo 350 antena	combo 200 antena	combo 60 antena
teléfono	tarifa plana a fixos +1.100 minutos a móbiles con factura electrónica		
internet	350/35 megas	200/20 megas	60/6 megas
	wi-fi AC dobre banda	wi-fi N dobre banda	wi-fi N
<b>móbilR</b> plana 50GB	95 €/mes (78,51 sen IVE)	92 €/mes (76,03 sen IVE)	85 €/mes (70,25 sen IVE)
<b>móbilR</b> plana 25GB	85 €/mes (70,25 sen IVE)	82 €/mes (67,77 sen IVE)	75 €/mes (61,98 sen IVE)
<b>móbilR</b> plana 10GB	75 €/mes (61,98 s sen IVE)	72 €/mes (59,50 sen IVE)	65 €/mes (53,72 sen IVE)
<b>móbilR</b> 500 min + 5GB	70 €/mes (57,85 sen IVE)	67 €/mes (55,37 sen IVE)	60 €/mes (49,59 sen IVE)
<b>móbilR</b> 200 min + 4GB	61 €/mes (50,41 sen IVE)	58 €/mes (47,93 sen IVE)	51 €/mes (42,15 sen IVE)
<b>móbilR</b> tarifa 0 3GB	64 €/mes (52,89 sen IVE)	61 €/mes (50,41 sen IVE)	54 €/mes (44,63 sen IVE)
sen <b>móbilR</b>	58 €/mes (47,93 sen IVE)	55 €/mes (45,45 sen IVE)	48 €/mes (39,67 sen IVE)

<b>opcións tv</b>	<b>tv familia</b>	<b>prezo</b>
	+90 canles con HD ou 4K, rebobina e catálogo	+10 €/mes (8,26 sen IVE)
<b>opcións tv</b>	<b>tv series</b>	<b>tv familia</b>
	+50 canles con HD, rebobina e catálogo	+90 canles con HD ou 4K, rebobina e catálogo
prezo con <b>móbilR</b> con tarifa 500 min + 5GB ou superior	---	+10 €/mes (8,26 sen IVE)
prezo resto casos	+8 €/mes (6,61 sen IVE)	+18 €/mes (14,88 sen IVE)

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

1.100 minutos de chamadas de fixo a móbiles nacionais ao recibir a factura exclusivamente en formato electrónico: 100 minutos de luns a venres e 1.000 minutos fins de semana e festivos autonómicos e nacionais; limitados a 60 minutos por chamada, os excesos en chamadas a móbiles a 25 cent/min(20,66 sen IVE)+ 30 cent establecemento (24,79 sen IVE).

## 3.2 principais opcións de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos sen promoción das principais opcións dos servizos de **R** vixentes a 01/12/2018:

parella teléfonos dect en aluguer	3,63 €/mes (3 sen IVE)
parella teléfonos dect en venda	43,56 €/mes (36 sen IVE)
solución internacional	3 €/mes (2,48 sen IVE)
bono internacional 150	6 €/mes (4,96 sen IVE)
servizo adicional de tv dixital HD	6 €/mes (4,96 sen IVE)
opción movistar estrenos	9 €/mes (7,44 sen IVE)
opción máis series	5 €/mes (4,13 sen IVE)
opción nenos	5 €/mes (4,13 sen IVE)
opción cine	12 €/mes (9,92 sen IVE)
canal LaLiga123tv	5 €/mes (4,13 sin IVA)
sensor de porta	2 €/mes (1,65 sen IVE)
enchufe intelxente	2 €/mes (1,65 sen IVE)
mullisensor 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 ouro	18,15 €/mes (15 sen IVE)
mantemento prata	7 €/mes (5,79 sen IVE)
mantemento bronce	5 €/mes (4,13 sen IVE)

- tempo de resolución en caso de corte de servizo de 4 e 8 h laborables para os mantemento 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 (**R**, cableado e tomas) ou conectada (cableado e tomas de teléfono reaproveitadas) por **R**
  - máximo de 3 actuacións por semestre (1 no caso de sintonización de televisores conectados a **R**)
- axuda para a configuración do terminal móbil en tenda **R** inclúe:
  - configuración punto de acceso internet no móbil, configuración correo no móbil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración da aplicación wificlientes, descarga e configuración nube **R**, eliminación do código de seguridade, actualización do software u optimización do rendemento do terminal.
  - máximo 3 actuacións por trimestre (considerase actuación cada unha das operacións descritas nos puntos anteriores)

### 3.4 instalación básica

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

paquete de servizos	tomas de telefonía	toma de coaxial
combo	1	1*
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 cuxo caso restaríase unha toma de TV da instalación básica. A instalación básica é propiedade do cliente, con excepción do punto de terminación de rede, e conta cunha garantía de 6 meses:

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

O desprazamento 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

As vantaxes destas promocións están ligadas ao cumprimento do contrato de prestación de servizos con **R** de forma continuada durante 12 meses completos e seguidos dende a provisión do servizo.

No caso de incumprir as permanencias, o cliente deberá abonar a **R** o importe de 148,76€ (180 con IVE), reducido de forma proporcional ao tempo de permanencia restante do contrato.

### 5 bases xerais

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

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

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

Todas as condicións e produtos suxeitos a dispoñibilidade do servizo.

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

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

### terminais móbiles

financiamento do terminal durante 24 meses (ata 1 terminal por liña, ata 3 liñas por cliente) non exhaustivo e suxeito a dispoñibilidade de stock en [mobil.mundo-R.com](http://mobil.mundo-R.com)

terminal	pago inicial	cota mensual	total	tipo SIM	prezo libre
Iphone Xs Max 256Gb space grey*	224,00 €	50,00 €	1.424,00 €	nanoSIM	1.425,00 €
Iphone Xs 256Gb space grey*	199,00 €	47,00 €	1.327,00 €	nanoSIM	1.329,00 €
Iphone XR 64Gb red*	159,00 €	29,00 €	855,00 €	nanoSIM	855,00 €
samsung galaxy note 9 negro*	199,00 €	34,00 €	1.015,00 €	2xnanoSIM	1.015,00 €
huawei Mate 20 pro negro*	199,00 €	33,00 €	991,00 €	2xnanoSIM	995,00 €
samsung S9+ negro*	199,00 €	25,00 €	799,00 €	2xnanoSIM	799,00 €
huawei Mate 20 azul*	199,00 €	24,00 €	775,00 €	nanoSIM	775,00 €
samsung S9 negro*	199,00 €	21,00 €	703,00 €	2xnanoSIM	705,00 €
samsung galaxy A9 negro*	0,00 €	25,00 €	600,00 €	2xnanoSIM	599,00 €
huawei P20 azul*	0,00 €	19,00 €	456,00 €	nanoSIM	455,00 €
Samsung galaxy A7 azul	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanoSIM	285,00 €
Samsung galaxy A7 negro	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanoSIM	285,00 €
huawei P Smart negro	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanoSIM	285,00 €
BQ Aquaris X2 sandgold	0,00 €	11,00 €	264,00 €	2xnanoSIM	265,00 €
huawei P20 lite black	0,00 €	11,00 €	264,00 €	2xnanoSIM	265,00 €
LG Q7 azul	0,00 €	10,00 €	240,00 €	nanoSIM	239,00 €
Honor 8x 64GB negro	0,00 €	10,00 €	240,00 €	2xnanoSIM	239,00 €
Honor 8x 64GB azul	0,00 €	10,00 €	240,00 €	2xnanoSIM	239,00 €
samsung galaxy J6+ (vermello)	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanoSIM	215,00 €
samsung galaxy J6+ gris	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanoSIM	215,00 €
samsung galaxy A6 negro	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanoSIM	215,00 €
huawei mate 10 lite negro	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanoSIM	215,00 €
huawei P Smart+ negro	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanoSIM	285,00 €
LG Q6 Ice Titanium	0,00 €	9,00 €	216,00 €	nanoSIM	215,00 €
Samsung galaxy J6+	0,00 €	8,00 €	192,00 €	2xnanoSIM	189,00 €
Honor 9 lite gris	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanoSIM	165,00 €
Honor 9 lite azul	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanoSIM	165,00 €
huawei V7 2018 negro	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xmicroSIM	165,00 €
huawei P Smart negro	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanoSIM	165,00 €
LG K11 azul	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanoSIM	165,00 €
Moto E5 gris	0,00 €	6,00 €	144,00 €	2xnanoSIM	139,00 €
huawei Y6 2018 negro	0,00 €	6,00 €	144,00 €	2xnanoSIM	139,00 €
BQ aquaris C navy black	0,00 €	6,00 €	144,00 €	2xnanoSIM	139,00 €
alcatel 2008G (prata)	0,00 €	2,00 €	48,00 €	SIM	49,00 €

Samsung Tab A 10,1" 32gb wifi negro	0,00 €	9,00 €	216,00 €		215,00 €
-------------------------------------	--------	--------	----------	--	----------

Mifi MV40	0,00 €	3,00 €	72,00 €	SIM	69,00 €
alcatel iR40V 4G (branco)	0,00 €	2,00 €	48,00 €	SIM	46,00 €

\* clientes máis de 2 meses de antigüidade

## PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET

### 1. VELOCIDADES DAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

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

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

A “velocidade mínima”, correspóndese co percentil 5, para o cal se toman todas as medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e 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.

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

### 2. FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN A VELOCIDADE

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

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

#### B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

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

## Velocidades de acceso a internet en tecnoloxía móbil

Información sobre a velocidade de internet en Telefonía Móbil

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

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

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