

QUALITAT DELS SERVEIS

La informaci3 de velocitat d'internet s'ha elaborat seguint les directrius establertes al reglament (UE) 2015/2120, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, pel qual s'estableixen les mesures en relaci3 a l'acc3s a una xarxa oberta i que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servei	Enllaç	Velocitat anunciada (Mbps)		Velocitat disponible (Mbps)		Velocitat màxima (Mbps)		Velocitat mínima (% sobre vel. màxima)	
		Baixada	Pujada	Baixada	Pujada	Baixada	Pujada	Baixada	Pujada
M3BIL*	LTE+ 300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HSDPA+ 42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HSDPA+ 42	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
FIX**	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80 %	
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80 %	80 %
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80 %	80 %

(*)En **servei mòbil**, la velocitat de la navegaci3 indicada constitueix la velocitat anunciada, que coincideix amb la velocitat màxima del Servei en condicions ideals de propagaci3, si bé, aquesta està subjecta als següents factors rellevants que poden afectar la velocitat de navegaci3:

- Cobertura i capacitat de la xarxa disponible a la zona on es troba l'usuari i al moment d'ús.
- Tecnologia suportada pel dispositiu d'acc3s a la xarxa mòbil (2G/3G/4G/)
- Model de dispositiu d'acc3s del client, processador, capacitats de WiFi, actualitzacions de programari, virus.
- Congesti3 temporal a la xarxa.
- Operacions de Manteniment de Xarxa.

(**) Al **servei fix**, els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva de navegaci3 a Internet del Servei Fix i sobre els quals l'operador té control són:

- Problemes, deteriorament o qualitat del bucle d'abonat.
- Congesti3 temporal a la xarxa.
- Operacions de Manteniment de Xarxa.

Els factors limitadors rellevants aliens a l'operador són:

- El trànsit a Internet existent a cada moment, nombre d'usuaris connectats i altres factors tècnics com l'eficiència de protocol IP, ocupaci3 de servidors, ports, etc.
- Ús de tecnologia WiFi ja que la cobertura pot variar depenent de la construcci3 del propi edifici, edificacions adjacents o interferències entre l'emissor i el receptor del senyal.
- L'ús d'adaptadors PLC Ethernet per connectar els dispositius del Client i el router mitjançant la xarxa elèctrica. La cobertura dependrà del model de PLC, la distància

a la xarxa entre adaptadors, el soroll elĚctric o les interferĚncies introduđdes per altres aparells connectats a la xarxa elĚctrica, el nombre d'equips o aparells connectats simultĚniament a la base de l'endoll on es connecta l'adaptador, etc.

- Elements Hardware i Software utilitzats pel Client en la seva connexi3 a Internet, aixđ com el cablejat al domicili del Client.
- Programes de peer-to-peer executant-se al dispositiu del Client i l'ús que estigui realitzant en aquell moment del dispositiu o actualitzacions en execuci3, aixđ com l'existĚncia de virus o Programari malici3s en aquest.