

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servicio	Enlace	Velocidad anunciada (Mbps)		Velocidad disponible (Mbps)		Velocidad máxima (Mbps)		Velocidad mínima (% sobre vel. máxima)	
		Bajada	Subida	Bajada	Subida	Bajada	Subida	Bajada	Subida
MÓVIL*	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	-	-
FIJO**	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 **servicio móvil**, la velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del Servicio en condiciones ideales de propagación, si bien, la misma está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde encuentra el usuario y en el momento de uso.
- Tecnología soportada por el dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G/)
- Modelo de dispositivo de acceso del Cliente, procesador, capacidades de WiFi, actualizaciones Software, virus.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

(\*\*) En el **servicio fijo**, los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a Internet del Servicio Fijo y sobre los que el operador tiene control son:

- Problemas, deterioro o calidad del bucle de abonado.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Uso de tecnología WiFi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del propio edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y el receptor de la señal.

- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del Cliente y el router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Elementos Hardware y Software utilizados por el Cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del Cliente.
- Programas de peer-to-peer ejecutándose en el dispositivo del Cliente y el uso que esté realizando en ese momento del dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o Software malicioso en el mismo